



Project 'Tools voor Employability Assessment' (TEA)

Onderzoeksfase 1: profiling- en targeting-systemen binnen de VDAB en buitenlandse PES

Janne Kuppens & Joost Bollens

Projectleiding: Joost Bollens

Onderzoek in opdracht van de Vlaamse Dienst voor Beroepsopleiding en
Arbeidsbemiddeling (VDAB)



Katholieke Universiteit Leuven
HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving
Parkstraat 47 – bus 5300, BE 3000 Leuven
www.hiva.be

26 september 2012

Inhoudstafel

I.	Inleiding	5
1.	Achtergrond.....	5
2.	Doelstellingen project en onderzoeksvragen.....	6
2.1.	Algemene doelstellingen	6
2.2.	Concrete doelstellingen en onderzoeksvragen	7
3.	Structuur van het rapport	7
II.	Conceptueel kader	8
1.	Employability	8
1.1.	Algemene situering.....	8
1.2.	Situering binnen dit onderzoek	10
2.	Profiling en targeting.....	10
2.1.	Profiling	10
2.2.	Targeting.....	13
2.3.	Instrumenten voor profiling en targeting	14
III.	Dienstverlening van de VDAB: het Sluitend Maatpak.....	24
1.	Algemene principes	24
1.1.	Zelfsturing.....	25
1.2.	Dynamische en opbouwende kijk op dienstverlening.....	25
1.3.	Methodiek van de dienstverleners: ARIA.....	26
2.	Proces	26
2.1.	Inschrijving.....	27
2.2.	Automatische vacaturematching	27
2.3.	Knipperlichtscreening (dossierscreening)	28
2.4.	Evaluatiemoment	29
2.5.	Bemiddelingstraject.....	29
2.6.	Begeleidingstraject	30
IV.	Profiling en targeting binnen de VDAB.....	30
1.	Betekenis en doel	30
2.	Instrumenten voor profiling en targeting	31
2.1.	Administratieve/formele regels	32
2.2.	Screening aan de hand van formele instrumenten	32
2.3.	Statistische profiling	38
2.4.	Het inzicht/subjectieve oordeel van de consulent	38

2.5. Statistische targeting.....	39
V. Profiling en targeting in buitenlandse PES	39
1. Selectie van landencases	39
2. Profiling- en targeting-instrumenten in zes buitenlandse PES.....	42
2.1. Duitsland.....	43
2.2. Nederland	51
2.3. Denemarken	57
2.4. Australië.....	64
2.5. Het Verenigd Koninkrijk.....	69
2.6. De Verenigde Staten.....	75
VI. Conclusie	79
1. Bevindingen	79
2. Vervolgonderzoek	81
Referenties	83
Bijlagen	88
Bijlage 1: Vragenlijst verstuurd naar buitenlandse PES in het kader van onderzoeksfase 1	88
Bijlage 2: respons op vragenlijst (Bulgarije)	92
Bijlage 3: respons op vragenlijst (Duitsland)	99
Bijlage 4: respons op vragenlijst (Griekenland).....	111
Bijlage 5: respons op vragenlijst (Litouwen)	116
Bijlage 6: respons vragenlijst (Montenegro)	121
Bijlage 7: respons vragenlijst (Oostenrijk).....	127
Bijlage 8: respons vragenlijst (Slovenië)	133

I. Inleiding

1. Achtergrond

Het voorkomen van langdurige werkloosheid geniet hoge prioriteit binnen 'Public Employment Services' (PES). Op zowel sociaal als economisch vlak leidt langdurige werkloosheid immers tot nefaste gevolgen. Om zowel de effectiviteit als de efficiëntie van hun dienstverlening te bevorderen, pleiten PES alsmear meer voor 'targeting' van de dienstverlening, waarbij de beperkte middelen geconcentreerd worden op bepaalde (groepen) werkzoekenden. Differentiatie tussen cliënten van PES dringt zich dus op.

Werkzoekenden worden door PES in toenemende mate gedifferentieerd op basis van hun *individuele noden*; de dienstverlening wordt *gepersonaliseerd*. Vele PES richten zich met hun aanbod hoofdzakelijk tot werkzoekenden met de grootste nood aan ondersteuning, oftewel diegenen met de *grootste afstand tot de arbeidsmarkt*¹. Zo stelde de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB, 2011a) in zijn jaarverslag dat hij bijzondere aandacht wilt besteden aan kwetsbare werkzoekenden die het moeilijk hebben zich staande te houden op de arbeidsmarkt. Bovendien bieden vele PES extra ondersteuning aan diegenen die reeds langdurig werkloos zijn. Deze beleidsstrategie is gebaseerd op de assumptie dat werkzoekenden verschillen in de mate waarin ze inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt en dat de inzetbaarheid van een cliënt afneemt naarmate hij langer werkloos is (Hasluck, 2008). De personalisatie van de dienstverlening kadert eveneens binnen de 'European Employment Strategy' (ESS), die stelt dat "*Employment services play an important role in activation and matching and they should therefore be strengthened with personalised services and active and preventive labour market measures at an early stage*" (Weber, 2011).

'Targeting' van de dienstverlening en het aanbieden van dienstverlening op maat van de werkzoekende vereist dat de kenmerken en/of noden van de cliënt in kaart gebracht worden. De voorbije 20 jaar ontwikkelden de PES in verschillende landen (zoals Australië, Denemarken, en Nederland) hiertoe zogenaamde *profiling*-systemen. Dergelijke systemen laten toe om een cliëntprofiel te schetsen waaruit de individuele afstand tot de arbeidsmarkt kan worden afgeleid en op basis waarvan werkzoekenden met een groot risico op langdurige werkloosheid geïdentificeerd kunnen worden. Vervolgens kan de PES op gerichte wijze bepaalde vormen van dienstverlening toewijzen aan werkzoekenden. Daarnaast werden er door de PES in een beperkt aantal landen (zoals de Verenigde Staten en Duitsland) gesofisticeerde '*targeting*'-systemen ontwikkeld, die rechtstreeks de meest effectieve interventies identificeren voor een bepaald individu, gebaseerd op zijn/haar individuele kenmerken en/of noden.

Ook de VDAB ambieert de (verdere) ontwikkeling van een instrumentarium dat bijdraagt aan profiling en targeting van zijn dienstverlening. De implementatie van dergelijk instrumentarium

1 Vele PES geven prioriteit aan minder kansrijke werklozen, onder andere vanuit hun streven naar kansegalisering. Er zijn echter ook andere beleidsstrategieën mogelijk. Zo kunnen PES ervoor opteren om hun middelen voornamelijk te investeren in meer kansrijke groepen, met als motivatie dat men een zo groot mogelijke kostenreductie wilt bekomen voor de PES (Collewet, Gravesteyn, & de Koning, 2009).

draagt bij aan de realisering van dienstverlening op maat van de werkzoekende, waarbij speciale aandacht uitgaat naar (de vroegtijdige detectie van) werkzoekenden met een groot risico op langdurige werkloosheid. Het voorliggende onderzoeksrapport kadert binnen een onderzoek dat bijdraagt aan de realisering van deze doelstelling van de VDAB. De doelstellingen van dit project en de centrale onderzoeksvragen worden in onderstaande paragraaf toegelicht. Vervolgens wordt de algemene rapportstructuur besproken.

2. Doelstellingen project en onderzoeksvragen

2.1. Algemene doelstellingen

De VDAB ambieert de efficiëntie en effectiviteit van zijn dienstverlening te bevorderen door te investeren in de ontwikkeling van instrumenten die bijdragen aan *profiling van cliënten* en *targeting van de dienstverlening*. Meer specifiek beoogt de VDAB concrete instrumenten te ontwikkelen die bijdragen aan:

- 1) de identificatie van de behoeften van de werkzoekenden en de vroege detectie van risicowerkzoekenden (*profiling*);
- 2) de gerichte toewijzing van dienstverlening (diensten, maatregelen, programma's,...), rekening houdend met de noden van de individuele werkzoekende (*targeting*).

Als verzamelnaam voor deze instrumenten opteerde de VDAB voor *tools voor employability assessment*. *Employability*, oftewel de inzetbaarheid van een individu op de arbeidsmarkt, wordt hierbij benaderd vanuit een *multidimensioneel perspectief* (cf. hoofdstuk 3). Dit betekent dat de VDAB met behulp van het nieuwe instrumentarium niet alleen de klassieke, arbeidsgerelateerde cliëntkenmerken in rekening wilt brengen (zoals werkervaring en opleidingsniveau), maar ook psychologische en andere factoren die refereren naar de ruimere levensdimensie (thuisituatie, gezondheid,...). In het kader van de ontwikkeling en operationalisering van de tools voor *employability assessment* formuleerde de VDAB daarnaast ook volgende doelstellingen:

- De toepassing van de tools voor *employability assessment* maken een *optimale realisering van het Sluitend Maatpak* mogelijk. Dit wilt zeggen dat het instrumentarium compatibel is met de principes van de methodiek waarop de dienstverlening van de VDAB gebaseerd is;
- De ontwikkelde tools zijn *gedurende de hele periode van dienstverlening inzetbaar* en dit zowel binnen de *preventieve* als binnen de *curatieve aanpak* (voor een toelichting van deze begrippen, zie hoofdstuk 3);
- Het ontwikkelde instrumentarium levert informatie op met een *drievoudig doel voor interventie*: snel, adequaat en zelfsturend;
- De ontwikkelde instrumenten staan *ten behoeve staan van zowel de consulent als de individuele werkzoekende*;
- De tools voor *employability assessment* fungeren als een *hulpmiddel voor de consulent* bij het maken van een *snelle en juiste inschatting van iemands inzetbaarheid en de meest gepaste dienstverlening*. Het is niet de bedoeling dat het instrumentarium in de plaats van de consulent beslist over de dienstverlening die aan een cliënt wordt toegewezen.

2.2. Concrete doelstellingen en onderzoeksvragen

Het Hoger Instituut voor Arbeid en Samenleving (HIVA) voorziet de VDAB van ondersteuning bij de ontwikkeling (en operationalisering) van de tools voor *employability assessment*. Deze ondersteuning neemt de vorm aan van een tweedelig onderzoek:

- 1) De *eerste fase* van het onderzoek bestaat uit een *desk research*. De doelstelling is het maken van een *status quaestionis van profiling- en targeting-instrumenten gehanteerd door buitenlandse PES*, die een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment* binnen de VDAB. Voor het bepalen van de eventuele meerwaarde van bestaande instrumenten, is het uiteraard noodzakelijk om de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen de VDAB in kaart te brengen. Daarnaast beoogt deze eerste onderzoeksfase na te gaan welke know-how betreffende profiling en targeting er reeds voorhanden is in de literatuur. In deze eerste onderzoeksfase staan dan ook volgende vragen centraal:
 - *Welke know-how betreffende profiling en targeting is er reeds voorhanden in de (buitenlandse) literatuur?;*
 - *Wat zijn de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen de VDAB?;*
 - *Welke concrete profiling- en targeting-instrumenten worden er gehanteerd door de PES in het buitenland, die bovendien een meerwaarde kunnen bieden bij de ontwikkeling van de tools voor employability assessment binnen de VDAB?*
- 2) De *tweede onderzoeksfase* bouwt voort op de eerste. Op basis van de resultaten van de desk research wordt er bestudeerd *hoe de VDAB een instrumentarium voor employability assessment concreet vorm kan geven* (operationalisering). Hiertoe is het essentieel dat de *overdraagbaarheid* van de onderzochte instrumenten in fase één wordt bestudeerd. Dit vereist een grondige studie naar de compatibiliteit van de bestudeerde tools met de methodiek van het Sluitend Maatpak en met de Vlaamse arbeidsmarktcontext. Ook een grondige doorlichting van de ervaringen en noden van de VDAB-consulenten is van groot belang. De resultaten van deze tweede onderzoeksfase kunnen leiden tot twee mogelijke scenario's: ofwel zal de VDAB een buitenlands instrumentarium overnemen en aanpassen naar de eigen context, ofwel zal de VDAB voortbouwen op het huidige instrumentarium.

3. Structuur van het rapport

Dit rapport kadert binnen de *eerste onderzoeksfase* van het project voor de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment*. De opzet van het rapport is als volgt:

In *hoofdstuk 2* wordt het gehanteerde begrippenkader binnen dit onderzoek nader toegelicht. We beschrijven wat verstaan wordt onder de termen *employability*, *profiling* en *targeting*. Tevens wordt er een typologie van profiling- en targeting-instrumenten opgesteld en bespreken we de know-how met betrekking tot deze instrumenten die voorhanden is in de literatuur.

Hoofdstuk 3 bestaat uit een beknopte beschrijving van het proces van de huidige dienstverlening van de VDAB binnen de methodiek van het Sluitend Maatpak. Ten eerste staan we stil bij een aantal principes van de methodiek die belangrijk zijn om in aanmerking te nemen bij de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment*. Daarnaast lichten we het proces toe dat door werkzoekenden doorlopen wordt vanaf hun registratie bij de VDAB.

Na de beschrijving van de algemene dienstverlening van de VDAB in het kader van het Sluitend Maatpak, spitsen we ons in *hoofdstuk 4* toe op de profiling- en targeting-praktijken die momenteel van toepassing zijn binnen de VDAB.

In *hoofdstuk 5* worden vervolgens een aantal buitenlandse profiling- en targeting-instrumenten besproken die een meerwaarde kunnen bieden bij de ontwikkeling van het instrumentarium voor *employability assessment* binnen de VDAB. Meer specifiek worden er zes landencases besproken waarbij er telkens één of enkele relevante instrumenten, gehanteerd door de betrokken PES, worden toegelicht.

Tot slot bevat het afsluitende *hoofdstuk 6* een synthese van de bevindingen uit de eerste onderzoeksfase.

II. Conceptueel kader

In dit tweede hoofdstuk staan we stil bij een aantal centrale begrippen die binnen dit onderzoeksrapport gehanteerd worden. In de eerste twee paragrafen verschaffen we een antwoord op de volgende twee vragen: 1) Wat wordt er verstaan onder *employability*?; 2) Wat houden *profiling* en ‘targeting’ precies in? Vervolgens lichten we in de derde paragraaf een algemeen kader toe waarbinnen de bestaande profiling- en targeting-instrumenten gesitueerd kunnen worden. Hierbij staan we stil bij de kennis die reeds voorhanden is in (buitenlandse) literatuur: Wat houdt elk type van instrument precies in?, Wat zijn de voor- en nadelen van hun toepassing?, Binnen welke PES zijn deze instrumenten van toepassing en welke trends kunnen er binnen PES vastgesteld worden? We ronden hoofdstuk 2 af met de beschrijving van een aantal criteria voor de typering van elk soort instrument.

1. Employability

1.1. Algemene situering

De literatuur betreffende het concept *employability* is omvangrijk. Verschillende disciplines, zoals psychologie, de arbeidseconomie, bestuurs- en bedrijfskunde benaderen het concept vanuit verschillende invalshoeken. *Employability* wordt hierbij bestudeerd op verschillende niveaus, namelijk op het micro-niveau (het individu), het meso-niveau (de organisatie, het ‘human-resource’-beleid), of het macro-niveau (overheidsbeleid en tewerkstellingsmaatregelen) (De Cuyper & De Witte, 2009; Fugate, Kinicki, & Ashforth, 2004). Bovendien spitst men zich in verschillende onderzoeksstromen toe op de *employability* van verschillende doelgroepen. Zo kan de nadruk liggen op de inzetbaarheid van enerzijds werklozen of individuen die zich in een problematische werksituatie bevinden (zoals langdurig werklozen, gehandicapten of afgestudeerden) en anderzijds personen die reeds een job hebben en die zich niet in een problematische werksituatie bevinden (McQuaid & Lindsay, 2004). *Employability* kan dus geplaatst worden binnen een grote variëteit aan contexten, hetgeen zich weerspiegelt in een veelheid aan definities van het concept. Ondanks het wijdverspreide gebruik van de term *employability* is er van een eenduidige omschrijving geen sprake.

Employability wordt doorgaans omschreven als het vermogen van een individu om een (eerste) job te vinden en te behouden en het vermogen om van job te veranderen indien nodig, zowel binnen een organisatie als tussen organisaties (Finn, 2000). Voorbeelden uit de literatuur van definities van *employability* zijn de volgende: “one’s ability to identify and realise career opportunities” (Rothwell

& Arnold, 2007, p.25), “the ability to keep the job one has or to get the job one desires” (Fugate et al., 2004, p. 23), “the permanent possibility of employees gaining employment in the internal and external labour market” (Forrier & Sels, 2003, p. 642) en “the continuous fulfilling, acquiring or creating of work through the optimal use of competences” (van der Heijde & van der Heijden, 2005, p. 143).

In de huidige werkomgeving die gekenmerkt wordt door niet alleen verticale, maar ook laterale jobtransities binnen of tussen verschillende organisaties, door instabiliteit en onzekerheid, wordt het belang van *employability* alsnog meer benadrukt (De Cuyper & De Witte, 2009; McArdle, Waters, Briscoe, & Hall, 2007; van der Heijde & van der Heijden, 2006). ‘Employable’ zijn wordt omschreven als de sleutel tot carrièresucces voor de individuele werknemer (De Cuyper & De Witte, 2009; McArdle, Waters, Briscoe, & Hall, 2007; van der Heijde & van der Heijden, 2006). Zo stellen Fugate et al. (2004) dat *employability* bevorderlijk is bij de zoektocht naar werk en dat het een gunstige invloed heeft op de kwaliteit van de uiteindelijke job. Bovendien zou *employability* een ‘coping resource’ zijn die mensen helpt omgaan met jobverlies. In later onderzoek werd bevestigd voor een populatie van werklozen dat *employability* gerelateerd is aan het zoekgedrag naar een job en dat het bovendien bijdraagt aan het vinden van een job en het zelfvertrouwen bevordert. Het stimuleren van *employability* kan echter ook benaderd worden vanuit het belang van de organisatie. De beschikbaarheid van ‘employable’ werknemers wordt immers omschreven als een cruciale voorwaarde voor organisaties om competitief voordeel te behalen en te behouden (e.g., De Cuyper & De Witte, 2009; van der Heijde & van der Heijden, 2006). *Employability* wordt dus beschouwd als een gezamenlijk belang van werknemers en de organisatie.

Vaak wordt er in de literatuur een *unidimensionele* en *outcome-gebaseerde* definitie van *employability* gehanteerd. Hierbij worden individuen als ‘employable’ beschouwd wanneer zij over het vermogen beschikken om een job te bemachtigen. Om te bepalen of iemand over dit vermogen beschikt, gaat men na of deze persoon al dan niet over een job beschikt. Op deze manier worden enkel zij die daadwerkelijk een job hebben als ‘employable’ beschouwd en beperkt het onderzoek naar *employability* zich hoofdzakelijk tot de werkende populatie (McArdle et al., 2007). Andere auteurs opteren voor een *multidimensionele*, niet zozeer outcome-gebaseerde definitie van *employability*. De scope van het onderzoek wordt hierdoor verruimd naar onder andere persoonsgerelateerde factoren die bijdragen aan *employability* en dit bij zowel werklozen als mensen die over een job beschikken (McArdle et al., 2007). Fugate et al. (2004) hanteren bijvoorbeeld een psychosociaal model waarbij zij *employability* omschrijven als “a multidimensional construct of career-specific proactive adaptability, comprised of three latent, person-centered dimensions” (p. 25). Deze onderling gerelateerde, latente variabelen zijn ‘career identity’, ‘personal adaptability’ en ‘social and human capital’ en worden verondersteld een causale invloed te hebben op iemands *employability*. ‘Employable’ zijn garandeert in de visie van Fugate et al. (2004) niet dat men een job heeft, maar wel dat de kansen van een individu om een job te bemachtigen, stijgen. Ook van der Heijde en van der Heijden (2005) benaderen *employability* als een multidimensioneel construct. Zij conceptualiseren *employability* aan de hand van 5 dimensies, zijnde ‘occupational expertise’, ‘anticipation and optimization’, ‘personal flexibility’, ‘corporate sense’ en ‘balance’. Ook in deze benadering gaat er dus speciale aandacht uit naar persoonsgerelateerde factoren zoals competenties, attitudes en motivatie. Tot slot halen ook Bollens en Heylen (2010) een veelheid van factoren aan die (potentieel) van invloed zijn op iemands inzetbaarheid, zoals

gezondheidskenmerken, het arbeidsmarktverleden, psychologische kenmerken, sociaal-culturele factoren, etc.

1.2. Situering binnen dit onderzoek

Ten einde de scope van ons onderzoek, met name de status quaestionis van buitenlandse instrumenten, voldoende breed te houden, hanteren we in dit onderzoek een *algemene definitie* van het concept *employability*. We laten ons hiervoor inspireren door bovenstaande omschrijving van Rothwell & Arnold (2007): *employability* wordt gedefinieerd als het vermogen van een individu om zelfstandig carrièremogelijkheden te identificeren en een job te bemachtigen en te behouden. *Employability* wordt in dit onderzoek gelijkgesteld aan de *inzetbaarheid* van mensen op de *reguliere arbeidsmarkt*. We benaderen het concept bovendien als een *multidimensioneel construct*. Deze benadering is gelijk aan bij die van de VDAB. Het uitgangspunt is dat iemands *employability* beïnvloed wordt door een brede waaier van factoren van uiteenlopende aard. We denken hierbij aan ‘klassieke’ factoren betreffende de arbeidsdimensie (bijvoorbeeld iemands scholing en arbeidsverleden), maar ook aan transfereerbare vaardigheden, aan psychologische factoren (bijvoorbeeld ‘self-efficacy’) en aan factoren betreffende de ruimere levensdimensie (bijvoorbeeld gezondheid, thuissituatie en sociale omgeving). Met het oog op de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment* zal er tijdens de eerste onderzoeksfase dan ook aandacht uitgaan naar verschillende instrumenten die deze grote variëteit aan factoren (gedeeltelijk) in kaart brengen.

2. Profiling en targeting

2.1. Profiling

Aan het begrip *profiling* wordt een veelheid van betekenissen toegekend. Er heerst geen eenduidigheid over de precieze definitie ervan. In de literatuur wordt profiling doorgaans begrepen als *statistische profiling*: een formeel statistisch model, (onder andere) gebaseerd op de kenmerken van een individu, maakt een kansberekening die (mede) bepalend is voor de verdere toewijzing van dienstverlening aan een individu². Op basis van hun numerieke kansscore worden werkzoekenden vervolgens geordend volgens hun risico op langdurige werkloosheid. Een groeiend aantal PES tracht op deze manier de werkzoekenden met de grootste ondersteuningsnood te identificeren, om vervolgens de beschikbare middelen te concentreren op deze groep (targeting) (O’ Connell, McGuinness, Kelly, & Walsh, 2009).

Wanneer we kijken naar het praktijkveld, dan stellen we echter vast dat *profiling* een ruimere betekenis toegekend kan krijgen dan het statistische risico-profilen. PES hanteren vaak abstracte definities van het begrip. Zo omschrijft de PES in Montenegro *profiling* als “classifying the unemployed persons in line with a level of employability”. De definities van verschillende PES zijn soms uiteenlopend en binnen sommige PES is er van een officiële definitie geen sprake. Hierdoor wordt *profiling* soms zelfs binnen eenzelfde PES op verschillende wijzen geïnterpreteerd. Dit is bijvoorbeeld het geval binnen de PES in Oostenrijk, waar *profiling* nu eens begrepen wordt als statistische profiling, dan weer als cliëntsegmentatie³. Hoewel de profiling-instrumenten binnen PES

² Deze kansberekening kan betrekking hebben op verschillende doelvariabelen. De doelvariabelen bepalen (ten dele) welke verklarende variabelen in het model worden opgenomen.

³ Bevindingen op basis van de resultaten van een vragenlijst die in het kader van dit onderzoek naar de PES in Europa werd verstuurd (cf. hoofdstuk 5).

van uiteenlopende aard zijn, helpen ze steeds te bepalen wie van de werklozen (welke) ondersteuning toegekend zal krijgen.

Profiling draagt binnen PES bij aan verschillende *doelen*. Hoewel de toegepaste instrumenten van uiteenlopende aard kunnen zijn, hebben ze een gemeenschappelijk, algemeen objectief, namelijk de dienstverlening afstemmen op de noden van de cliënt. De concrete doelen van profiling variëren naargelang de PES, afhankelijk van de cliëntgroepen waarmee PES geconfronteerd worden, het wettelijke mandaat van PES, het sociale zekerheidssysteem van een land, etc. (Konle-Seidl, 2011). Er worden verschillende complementaire, maar ook deels overlappende doelstellingen van profiling onderscheiden. Deze worden binnen PES op verschillende wijzen gecombineerd en geïntegreerd. De doelstellingen van profiling zijn de volgende (Konle-Seidl, 2005; Weber, 2011):

1) Het maken van een *inschatting van het risico op langdurige werkloosheid*.

Dit is doorgaans de doelvariabele die bij statistische profiling wordt gehanteerd. PES trachten de werkzoekenden met de grootste kans op langdurige werkloosheid te identificeren, om re-integratie-inspanningen vnl. op deze groep te kunnen concentreren. Ook aan de hand van kwalitatieve methoden kan er echter een inschatting worden gemaakt van het risico op langdurige werkloosheid.

2) De *individuele sterktes en drempels naar tewerkstelling* in kaart brengen.

Op basis van profiling wordt een persoonlijk profiel van de cliënt opgesteld dat zijn/haar sterktes en drempels naar tewerkstelling in kaart brengt. Dit laat toe om een persoonlijk actieplan op te stellen met het oog op arbeidsmarktintegratie, afgestemd op de specifieke behoeften van het individu.

3) Profiling als basis voor *cliëntsegmentatie*.

Via het indelen van werklozen in categorieën, op basis van het vereiste niveau van ondersteuning voor (re-)integratie, trachten PES een optimale toewijzing van hun dienstverlening/middelen te bekomen. Verschillende cliënten krijgen toegang tot verschillende diensten. Als basis voor deze cliëntsegmentatie worden de resultaten van profiling gebruikt.

4) *Targeting* van de dienstverlening.

Via de toepassing van profiling tracht men het proces van de toewijzing van diensten, maatregelen en programma's sneller en doeltreffender maken (Collewet et al., 2009). Cliënten komen op basis van hun 'profiel' in aanmerking voor bepaalde diensten die het meest effectief en geschikt worden geacht met het oog op (re-)integratie (in de arbeidsmarkt).

5) *Automatische matching*

De uitkomsten van profiling worden soms ook gebruikt voor automatische matching: cliëntprofielen worden via geautomatiseerde systemen gelinkt aan bepaalde vacatures. Dit vereist dat de uitkomsten van profiling en de inhoud van de vacatureomschrijving op elkaar zijn afgestemd: om een optimale matching-procedure te kunnen bewerkstelligen, moeten de

variabelen en het niveau van detail van het cliëntprofiel overeenstemmen met de variabelen en het niveau van detail van de vacatureomschrijving. Naast de uitkomsten van profiling moet dus ook de vacatureomschrijving van voldoende kwaliteit zijn.

6) Bepaling van de *toekenning van middelen ter beschikking van PES*.

Op basis van de uitkomsten van profiling wordt er een analyse van het cliëntenbestand uitgevoerd, op basis waarvan er systematisch wordt beslist over budgetplanning en personeelsallocatie binnen de PES. Het doel van profiling kadert dus binnen een andere context dan de voorgaande doelstellingen: profiling staat niet zozeer in het teken van de identificatie van de noden van werkzoekenden (ten einde dienstverlening op maat te kunnen bieden). Eerder draagt profiling bij aan de financiële en operationele controle binnen de PES (Konle-Seidl, 2005).

Het *moment waarop profiling wordt uitgevoerd* is doorgaans wanneer een persoon instroomt in de werkloosheid. Op deze manier beogen PES 'risicowerkzoekenden' in een vroegtijdig stadium te identificeren en langdurige werkloosheid te voorkomen aan de hand van vroegtijdige interventies. Soms vindt statistische profiling pas enkele maanden na de instroom in de werkloosheid plaats, omdat het afwachten met profiling de voorspelkracht van een model kan verhogen, althans voor bepaalde groepen werklozen (Collewet et al., 2009). Daarnaast is er in de meeste PES een trend waarneembaar van *dynamische profiling*. Dit houdt in dat profiling-instrumenten gedurende de werkloosheidsperiode op herhaaldelijke basis worden toegepast, waardoor de evolutie van factoren die doorheen de tijd kunnen veranderen in kaart kan worden gebracht (Konle-Seidl, 2011). Op deze manier kan, indien nodig, het profiel van de cliënt worden aangepast en kunnen eventuele inschattingsfouten tijdig gedetecteerd worden. Ook de toewijzing van de dienstverlening kan worden bijgestuurd.

De laatste jaren wordt profiling binnen PES alsmaar meer benaderd vanuit een *holistisch perspectief*. In tegenstelling tot voorheen beoogt men niet alleen de klassieke, *harde* factoren, maar ook de *zachte* factoren die de arbeidsmarktintegratie beïnvloeden in kaart te brengen. *Harde* factoren hebben doorgaans betrekking op (kwantificeerbare) cliëntgegevens die bij de registratie worden opgenomen in administratieve databanken van PES, zoals leeftijd, opleiding, werkervaring, etc. *Zachte* factoren daarentegen zijn meestal kwalitatieve factoren die niet in administratieve databanken geregistreerd worden. Ze betreffen psychosociale factoren zoals attitude, 'soft skills', motivatie, sociaal netwerk, voorkeuren en interesses, etc. De data voor profiling kunnen dus niet alleen verkregen worden uit administratieve databanken, maar ook uit vragenlijsten, interviews met de cliënt, etc. De resultaten van profiling laten niet noodzakelijk toe om er de (belangrijkste) oorzaken van het verhoogde risico op langdurige werkloosheid uit af te leiden. Naarmate profiling meer kwalitatieve factoren in rekening brengt, stijgt meestal het potentieel voor dergelijke diagnosestelling (Collewet et al., 2009).

In dit onderzoek opteren wij voor een *verruimde opvatting* van het begrip profiling. Met het oog op de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment* is het immers relevant de scope van het onderzoek zo breed mogelijk te houden. Op deze manier kunnen er diverse instrumenten van uiteenlopende aard in kaart worden gebracht, die allen inspiratie of een concrete input kunnen leveren voor de ontwikkeling van het instrumentarium. Profiling wordt in dit onderzoek opgevat als

de detectie van cliënten met een verhoogd risico op een langdurig verblijf in de werkloosheid. Dit impliceert dat er *factoren in kaart worden gebracht die een invloed uitoefenen op de inzetbaarheid van de werkzoekende*, waarbij er speciale aandacht uitgaat naar de *identificatie van de drempels naar tewerkstelling*. Deze algemene definitie refereert naar zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden van profiling. In onze visie bestaat profiling dus niet noodzakelijk uit een kwantitatieve risicoberekening op basis van een statistisch model. Bovendien benaderen we profiling vanuit een *holistisch* perspectief. Er gaat dus aandacht uit naar instrumenten die zowel *harde* als *zachte* factoren in kaart brengen.

2.2. Targeting

Targeting gaat om de *gerichte toewijzing van dienstverlening*. Vele PES hebben als doel om hun beschikbare middelen te concentreren op hen die er het meeste nood aan hebben, namelijk de werkzoekenden met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast trachten vele PES om die instrumenten in te zetten die voor een specifieke werkloze het meest effectief zijn voor re-integratie. Volgende vraag staat dan ook centraal: welke dienstverlening (instrumenten, maatregelen of programma's) is het meest doeltreffend⁴ voor welke werkloze? Deze vraagstelling toont aan dat targeting onlosmakelijk verbonden is met profiling. Voor de gerichte toewijzing van dienstverlening bouwt men immers voort op de resultaten van profiling. PES trachten te voorspellen welke re-integratie-instrumenten het meest effectief zijn voor een specifieke werkloze op basis van enerzijds de individuele eigenschappen van een werkzoekende en anderzijds de beschikbare kennis betreffende de effectiviteit van bestaande instrumenten (voor individuen met verschillende combinaties van bepaalde karakteristieken). Via targeting tracht men de toekenning van instrumenten niet alleen zo effectief mogelijk te laten verlopen, maar dit proces bovendien te versnellen. Uiteraard stoten PES op bepaalde grenzen wanneer het gaat om targeting van de dienstverlening. Men wordt immers geconfronteerd met beperkingen gerelateerd aan de beschikbare middelen en de omvang van het publiek dat hiervoor in aanmerking komt. Dit maakt dat het niet steeds haalbaar is om een cliënt dat instrument toe te kennen dat idealiter aan hem zou worden toegekend.

De relatie tussen profiling en targeting werd reeds geïllustreerd bij de beschrijving van de doelen van profiling, waarvan targeting er één is. In de PES in vele Europese landen maken profiling en targeting deel uit van een omvattend 'expertsysteem', waarbij 1) een profiel van de cliënt wordt opgesteld (een inschatting van de sterktes, zwaktes en inzetbaarheid van de werklozen); 2) cliënten op basis van hun profiel geclusterd worden in groepen met min of meer gelijke noden inzake dienstverlening (cliëntsegmentatie); zodat 3) men gericht bepaalde maatregelen, programma's of diensten aan cliënten kan toewijzen ('targeting' van de dienstverlening) (Konle-Seidl, 2011). Het mag dus duidelijk wezen dat een goede afstemming tussen de bestaande profiling- en targeting-systemen van essentieel belang is.

⁴ We merken op dat de doelvariabele van targeting een beleidsmatige keuze is. Doorgaans beschouwen PES instrumenten als "effectiever" naarmate ze de werkloosheidsduur verkorten oftewel de integratie op de arbeidsmarkt versnellen. Het is echter ook mogelijk om voor bepaalde doelgroepen, bijvoorbeeld de groep van mensen die enkel sociaal activeerbaar zijn, andere doelvariabelen te hanteren. We denken hierbij bijvoorbeeld aan het bestrijden van sociale isolatie en het bevorderen van zelfredzaamheid (Collewet et al., 2009).

2.3. Instrumenten voor profiling en targeting

2.3.1. Een algemeen kader

We wezen reeds op het feit dat profiling en targeting onderling gerelateerd zijn. Omdat de gerichte toekenning van instrumenten gebeurt op basis van de uitkomsten van profiling, kunnen beide praktijken gesitueerd worden in één omvattend systeem, of worden ze soms zelfs geïntegreerd in eenzelfde instrument (zie verder). Dit maakt het moeilijk of onmogelijk om de toegepaste instrumenten inzake profiling en targeting volledig van elkaar los te koppelen en afzonderlijk te bespreken. Daarom hanteren wij in dit onderzoek eenzelfde kader om de instrumenten inzake profiling, dan wel targeting binnen te situeren. We laten ons hiervoor inspireren door Hasluck (2008), die vier instrumenten onderscheidt op basis waarvan PES aan cliëntdifferentiatie en aan gerichte toewijzing van instrumenten (targeting) kunnen doen, zijnde:

- Administratieve/formele regels
- Screening aan de hand van formele instrumenten
- Statistische profiling
- Het inzicht/subjectieve oordeel van de consulent ('caseworker discretion')

In lijn met onze brede opvatting van het begrip *profiling*, beschouwen wij allevier deze instrumenten als potentiële profiling-tools, die leiden tot resultaten op basis waarvan men vervolgens kan beslissen over de toewijzing van dienstverlening. Bovendien voegen wij nog een vijfde instrument aan de indeling van Hasluck (2008) toe, namelijk *statistische targeting*. We wijzen erop dat deze vijf instrumenten niet mutueel exclusief zijn: PES kunnen bepaalde combinaties van de instrumenten in hun werking integreren. Zo opteren de PES in vele OECD-landen voor een systematisch interview tussen de consulent en de werkloze (zo snel mogelijk na de registratie) in combinatie met statistische profiling en/of de toepassing van administratieve regels (Collewet et al., 2009). Een ander praktijkvoorbeeld is het gebruik van testen, gecombineerd met de toepassing van administratieve regels (Bimrose & Barnes, 2011). In feite kan de profiling- en targeting-praktijk binnen PES beschreven worden aan de hand van het relatieve gewicht van elk van bovenstaande instrumenten.

Hieronder beschrijven we de beschikbare know-how omtrent bovenbeschreven 'typologie' van profiling- en targetinginstrumenten. We geven een omschrijving van de vijf instrumenten, bespreken de voor- en nadelen van de toepassing ervan en geven enkele voorbeelden van toepassingen ervan binnen PES in het buitenland.

A. Administratieve/formele regels

Individen worden gescreend op vooraf bepaalde criteria, die bepalen welke cliënten in aanmerking komen voor welke vorm van ondersteuning. Afhankelijk van het feit of de werkloze voldoet aan bepaalde voorwaarden komt hij/zij in aanmerking voor bepaalde diensten, maatregelen, of programma's. De onderliggende assumptie is dat cliënten die behoren tot dezelfde groep, gedefinieerd op basis van bepaalde criteria, min of meer dezelfde noden hebben. De criteria zijn meestal gebaseerd op globale gegevens en beleidsuitgangspunten (Collewet et al., 2009). Voorbeelden van dergelijke criteria zijn 'jongeren', 'kansarmen' en 'laaggeschoolden'.

De toepassing van formele criteria garandeert dat alle cliënten volgens dezelfde regels behandeld worden. Het is een relatief goedkope en eenvoudige strategie die geen grote tijdsinvestering vereist vanwege de consulent. Een belangrijk nadeel is echter de 'one-size-fits-

all'-benadering: wanneer een doelgroep en de corresponderende dienstverlening gebaseerd wordt op één of een beperkt aantal kenmerken van de werklozen, wordt er geen rekening gehouden met de diversiteit en heterogene noden van de cliëntpopulatie. De regels zijn niet flexibel, waardoor mogelijk niet iedereen de (meest) gepaste dienstverlening krijgt toegewezen (Bimrose, Barnes, Brown, Hasluck, & Behle, 2007).

B. Screening aan de hand van formele instrumenten

De consulent past formele instrumenten/testen toe om een inschatting te maken van de inzetbaarheid van de cliënt op de reguliere arbeidsmarkt. Enerzijds zijn er instrumenten die leiden tot een algemeen inzicht met betrekking tot de inzetbaarheid van een individu. Anderzijds zijn er instrumenten die een gedetailleerd beeld schetsen van de cliënt, door specifieke eigenschappen, sterktes van een individu, of drempels naar tewerkstelling te identificeren (Coleman & Parry, 2011). Er wordt bovendien een onderscheid gemaakt tussen *generieke* instrumenten, van toepassing op de gehele cliëntpopulatie, en *specifieke* instrumenten, van toepassing op een subgroep van de cliëntpopulatie. Op basis van de uitkomsten van de toegepaste instrumenten wordt de situatie van de cliënt geëvalueerd en kan er beslist worden over de meest optimale vorm van dienstverlening voor de betrokkene (in termen van effectiviteit van de interventie). Recent ontwikkelde tools worden meestal ondersteund door ICT-toepassingen, omdat PES op deze manier hun rijke informatiebronnen optimaal kunnen benutten. Bovendien tracht men via de implementatie van IT-tools het profiling- en targeting-proces te vereenvoudigen en tijdswinst te bekomen (Scharle, 2011).

Door het toepassen van formele instrumenten verloopt het proces van informatieverzameling en de toewijzing van de dienstverlening op een meer transparante, gestandaardiseerde en systematische wijze. De beslissingen van de consulent zijn consistent en worden gestaafd aan de hand van informatie op individueel niveau. Dit laatste laat toe om beter in te spelen op de noden van de cliënt dan wanneer er enkel administratieve regels worden toegepast (Bimrose et al., 2007). Verder wordt het proces van profiling en targeting door toepassing van instrumenten minder afhankelijk van de kwaliteiten van de individuele consulent (hoewel voor de afname van de instrumenten natuurlijk ook de nodige vaardigheden vereist zijn). De betrouwbaarheid van de resultaten van het profiling- en targetingproces wordt bevorderd en het potentieel voor discriminatie neemt af. De transparantie van het diagnoseproces faciliteert bovendien kennisdeling binnen de organisatie. De toepassing van formele instrumenten heeft ook het potentiële voordeel de efficiëntie van de dienstverlening te bevorderen, dankzij de tijdsbesparing die het mogelijk oplevert (bijvoorbeeld in het geval van self-help tools voor de werkzoekende) (Collewet et al., 2009).

In vele Europese landen passen de PES kwalitatieve instrumenten toe voor profiling (*soft* profiling), zoals een gestructureerde interviewleidraad of bepaalde testen. De afhankelijke variabelen die door dergelijke tools gemeten worden, kunnen erg variëren. Meestal zetten PES dergelijke tools in om kwalitatieve, *zachte* factoren in kaart te kunnen brengen. Zo kan er gepeild worden naar de cliënt zijn zelfredzaamheid of naar de mate van autonomie bij de zoektocht naar werk.

De laatste jaren is de interesse voor *skills-assessment-tools* erg toegenomen, met name de interesse voor tools die zogenaamde *generic* en *soft* skills in kaart brengen (respectievelijk algemene en zachte vaardigheden) (Bimrose & Barnes, 2007). Ondanks het toegenomen gebruik

van dergelijke tools, heerst er evenwel geen eenduidigheid over de precieze definitie van (de verschillende soorten) 'skills'. De ontwikkelde tools zijn dan ook van zeer uiteenlopende aard. De interesse voor skills assessment vloeit voort uit recente evoluties in de arbeidsmarkt, waarbij individuen vaker geconfronteerd worden met jobtransities en waarbij werkgevers alsmaar meer belang hechten aan overdraagbare vaardigheden en competenties. Hierdoor vereisen (duurzame) tewerkstelling en carrièresucces een groot aanpassingsvermogen vanwege de (potentiële) werknemer, die moet beschikken over allerlei vaardigheden die door huidige of toekomstige werkgevers belangrijk geacht worden (Fugate et al., 2004; Savickas, Nota, Rossier, Dauwalder, Duarte, Guichard, ... van Vianen, 2009). Ook vloeit de interesse voor skills-assessment voort uit het doel van PES om de voorspelkracht van profiling-modellen optimaliseren.

Een tweede trend binnen PES is de ontwikkeling en/of de toepassing van *self-help tools* voor de werkzoekende, meestal in de vorm van *online-* of *IT-instrumenten*. Deze evolutie is voornamelijk ingegeven door de druk op de financiële hulpmiddelen die PES tot hun beschikking hebben. Door de toepassing van (online) self-help tools dient de consultant minder te interveniëren tijdens het profiling-proces (althans wat betreft de afname van het instrument en de verwerking van de resultaten), hetgeen de kosten drukt. Belangrijke voordelen van self-help tools zijn bovendien dat dergelijke instrumenten een groter zelfbewustzijn creëren, dat ze de werkzoekende in staat stellen om zelf sturing te geven aan hun zoektocht naar werk en dat ze de participatie en betrokkenheid van de werkzoekende bevorderen. Daartegenover staat dat het niet voor elke werkzoekende vanzelfsprekend is een self-help tool in te vullen. De geletterdheid en het intellectueel vermogen van de cliënt kunnen struikelblokken vormen bij het zelfstandig invullen van een vragenlijst. Bovendien ontbreekt het sommige werkzoekenden aan de computervaardigheden die vereist zijn voor het invullen van IT-tools (Campell-Hall, Coulter, Howat, & Joyce, 2010). Tot slot blijkt de betrouwbaarheid van self-help tools niet altijd voldoende te zijn. De praktijk leert ons dat deze betrouwbaarheid bevorderd kan worden wanneer de instructies van de self-help tools gegeven worden door consultants (Konle-Seidl, 2011).

C. Statistische profiling

Statistische profiling werd hoger reeds toegelicht. Aan de hand van een statistisch model, gebaseerd op (onder andere) de individuele kenmerken van de werkzoekende, wordt er een voorspelling gemaakt van het individuele risico op langdurige werkloosheid ingeval de PES geen ondersteuning zou voorzien. Deze voorspelling fungeert als basis voor de indeling van cliënten in verschillende groepen (cliëntsegmentatie) die in aanmerking komen voor verschillende vormen van dienstverlening (Heylen, 2011).

De *accuraatheid* van een statistisch model, oftewel de nauwkeurigheid waarmee voorspellingen gedaan worden, is van cruciaal belang willen PES hun middelen op effectieve en efficiënte wijze inzetten. Deze accurateheid is onder andere afhankelijk van de kwaliteit van de dataset en de beschikbaarheid van informatie betreffende verschillende factoren. Idealiter worden in het statistisch model alle factoren opgenomen die de kans op het vinden van werk beïnvloeden. Dit houdt in dat niet alleen de klassieke, *harde*, of kwantificeerbare factoren (zoals leeftijd, geslacht, werkervaring, etc.) in rekening worden gebracht, maar ook *zachte* factoren, gegevens die moeilijk observeerbaar of kwantificeerbaar zijn (zoals motivatie, sociale omgeving en

zelfvertrouwen) (Bimrose & Barnes, 2007; Heylen, 2011). Bovendien spelen gegevens betreffende de vraagzijde van de arbeidsmarkt (zoals de regionale werkloosheid) een belangrijke rol bij de voorspelling van langdurige werkloosheid/de kans op het vinden van een job (Konle-Seidl, 2011). Mogelijk kunnen niet alle factoren die een belangrijke voorspellende waarde hebben in het statistisch model worden opgenomen. Zo worden PES bijvoorbeeld geconfronteerd met de wetgeving op de privacy, die (streng) beperkingen oplegt aan de informatie die over een cliënt verzameld mag worden. Naast een goede voorspelkracht is ook de *eenvoud* van het statistisch profiling-instrument cruciaal, zo blijkt uit de *PES to PES dialogue conference* betreffende profiling in 2011⁵. De PES in verschillende landen ervaren de ontwikkelde profiling-tools namelijk als te complex: ze vereisen (te)veel documentatie, hetgeen de werkdruk van consultants aanzienlijk verhoogt (Weber, 2011).

Statistische profiling maakt het mogelijk om in een vroege fase de specifieke noden van de cliënt te identificeren. Op deze manier kan men zogenaamde 'deadweight'-effecten (inefficiënties) voorkomen, die vaak voortvloeien uit het werken met ruw omschreven doelgroepen op basis van administratieve regels. Daarnaast wordt er bij statistische profiling voor iedere cliënt dezelfde objectieve standaard toegepast, hetgeen de gelijke behandeling van cliënten bevordert. Ook wordt er een groter aantal factoren in kaart gebracht dan wanneer er louter administratieve regels van toepassing zijn, waardoor men beter kan inspelen op de individuele noden van de cliënt. Een belangrijk voordeel is verder dat het profiling-proces en de allocatie van de dienstverlening geautomatiseerd kan worden. Dit versnelt de procedures aanzienlijk en verlaagt de financiële kostprijs ervan. Daartegenover staat dat de initiële ontwikkelings- en de implementatiekosten van statistische profiling hoog kunnen zijn. Opdat profiling-modellen accurate voorspellingen maken, is het bovendien noodzakelijk dat statistische modellen regelmatig geüpdatet worden, aangezien zij steeds de toestand op de arbeidsmarkt weerspiegelen op het moment dat de data verzameld werden (O'Connell, McGuinness, Kelly, & Walsh, 2009). Ook de onderhoudskosten kunnen dus hoog oplopen. Erg nadelig is verder dat er in statistische profiling-modellen (doorgaans) enkel factoren opgenomen worden die standaard in de werkloosheidsregistratie zijn opgenomen. Hierdoor treedt er vaak een verlies op van idiosyncratische informatie, hetgeen een nefaste invloed heeft op de voorspelkracht van het statistische model. Evaluatieonderzoek toont aan dat sommige statistische tools de werklozen met een verhoogde kans op langdurige werkloosheid nauwkeurig kunnen identificeren, soms zelfs beter dan wanneer PES-consulenten zich enkel op hun eigen inschattingsvermogen baseren. In de Verenigde Staten en in Australië werd bovendien aangetoond dat statistische profilingsystemen een verbetering van de arbeidsmarkttuitkomsten tot gevolg hebben (in termen van baankans of salaris bij werkhervatting) (Collewet et al., 2009). Toch werden statistische profiling-tools, na een testfase of na de implementatie ervan, in verschillende landen terug afgevoerd. Hoewel de afschaffing soms te wijten was aan een onvoldoende voorspelkracht van het model, was het vooral de weerstand vanwege consultants tegen het gebruik van de statistische tools die de doorslag heeft gegeven. Reeds in verschillende landen werden PES geconfronteerd met consultants die wantrouwig stonden ten opzichte van statistische profiling-

⁵ 'PES to PES Dialogue Conference: Profiling for Effective Labour Market Integration', Brussel, 11-12/05/2011.

systemen en daarom niet bereid waren hier gebruik van te maken. Consulenten ervaren de toepassing van dergelijke tools mogelijk als een inperking van hun autonomie en/of als een diskwalificatie van hun inschattingsvermogen. Ook kunnen zij angst hebben dat de tool als controlemiddel zal worden ingezet (Kemper, de Visser, Engelen, & Flapper, 2009). Andere factoren waaraan PES het gebrek aan acceptatie van statistische tools toeschrijven, zijn het gebrek aan participatie en betrokkenheid van de consulenten bij de ontwikkeling en testing van het instrument, een gebrekkige communicatie naar het eerstelijnsperoneel over het doel en de meerwaarde van statistische profiling, een gebrek aan opleiding van het personeel en een bedreigende werking van de tool met betrekking tot de jobzekerheid van de consulent (Weber, 2011). Het spanningsveld dat zich situeert tussen de consulent en het gebruik van statistische profiling-tools is een spijtige zaak. Onderzoek toont immers aan dat de expertise van de consulent en statistische profiling beiden een toegevoegde waarde kunnen hebben ten opzichte van elkaar (Collewet et al., 2009).

Tijdens de jaren '90 werden er in verschillende landen statistische profiling-modellen getest. Naar aanleiding van succesvolle experimenten werden er in 2 van deze landen statistische profiling-systemen geïntroduceerd, zijnde de Verenigde Staten (VS) en Australië (O'Connell, McGuinness, & Kelly, 2010). De Verenigde Staten worden vaak beschouwd als de pioniers inzake statistische profiling van werklozen. Sinds 1993 heeft elke staat verplicht het *Worker Profiling and Reemployment Services-systeem* (WPRS) geïmplementeerd. De toepassing van dit systeem moet garanderen dat iedere staat preventieve acties onderneemt om de werkloosheidsduur van uitkeringsgerechtigden te verkorten (Eberts & O'Leary, 1996). Dit houdt onder andere in dat bij het begin van de werkloosheidsperiode die werklozen geïdentificeerd worden, die de grootste kans hebben om hun werkloosheidsuitkeringen tot het einde van de periode dat zij hier recht op hebben (zijnde 26 weken) op te nemen. Voor deze voorspelling beroepen de meeste staten zich op een regressiemodel dat de kans om meer dan 26 weken werkloos te blijven, modelleert (Heylen, 2011; Collewet et al., 2009).

In Australië wordt er sinds 1998 een statistisch profiling-systeem toegepast door de PES. Wanneer een werkzoekende zich voor het eerst registreert, wordt via het *Job Seeker Classification Instrument* (JSCI) informatie verzameld betreffende 18 (hoofd-)factoren. Deze factoren werden weerhouden op basis van formeel onderzoek en permanente evaluaties. Op basis van statistische analyse wordt vervolgens het risico op langdurige werkloosheid berekend. Uniek aan het Australische model is dat er niet alleen 'harde', maar ook 'zachte' factoren in worden opgenomen.

Ook in Europa was er in '00 een stijgende interesse voor de toepassing van statistische profiling. Diverse landen introduceerden statistische profiling-systemen, waaronder Denemarken (in 2004), Duitsland (in 2005), Frankrijk (in 2006) en Finland (in 2007). Recent werd er bovendien in Ierland een statistisch model geïntroduceerd voor de voorspelling van de kans op langdurige werkloosheid. Ook de PES in Zweden startte onlangs met een pilootproject inzake statistische profiling (Heylen, 2011). In tegenstelling tot in de Verenigde Staten, wordt in Europa echter niet *uitsluitend* gebruik gemaakt van statistische modellen voor profiling en de toekenning van dienstverlening. Statistische profiling wordt steeds gecombineerd met andere instrumenten, waarbij de consulent zelf vrijwel altijd de finale beslissingsbevoegdheid heeft (Konle-Seidl, 2011).

D. Het inzicht/subjectieve oordeel van de consulent ('caseworker discretion')

De consulent baseert zich op zijn/haar expertise om een oordeel te vellen over de inzetbaarheid van de cliënt en de interventies waarvoor een werkzoekende in aanmerking komt. De consulent maakt dus op volledig autonome wijze een inschatting van de situatie van de cliënt en de meest gepaste dienstverlening. Meestal gebeurt dit op basis van (systematische) interviews.

De interactie tussen de consulent en de cliënt laat toe dat beiden een vertrouwensrelatie opbouwen. Hierdoor kan men een rijkere bron aan informatie bekomen, aangezien de cliënt in deze situatie wellicht meer of sneller informatie vrijgeeft en er ook kwalitatieve factoren bevestigd kunnen worden. Bovendien wordt er rekening gehouden met de diversiteit van de cliëntpopulatie; de cliënt wordt op een flexibele en individualistische manier benaderd. De 'personal touch' eigen aan deze strategie wordt als een belangrijke meerwaarde omschreven (Bimrose & Barnes, 2007). Enkel vertrouwen op het autonome oordeel van de consulent heeft echter ook een aantal nadelen. Zo blijkt uit onderzoek in Zwitserland dat de toewijzing van cliënten aan bepaalde maatregelen of programma's minder effectief verloopt wanneer ze enkel gebaseerd is op het oordeel van de consulent, dan wanneer er systematisch tools worden toegepast zoals statistische profiling (Lechner & Smith, 2007). Het subjectieve karakter van deze werkwijze brengt bovendien het risico met zich mee dat vooroordelen vanwege de consulent een invloed uitoefenen op de dienstverlening die de cliënt krijgt toegewezen en dat cliënten niet op gelijke of rechtvaardige wijze behandeld worden. Consulents vertrouwen op hun expertise en zijn daarbij soms geneigd om hun oordeel te baseren op ad-hoc criteria, zeker wanneer de werkdruk stijgt (Bimrose et al., 2007). Dit kan discriminatie tot gevolg hebben. Bovendien is in deze benadering de expertise van de consulent bepalend voor de kwaliteit van zijn/haar oordeel; de eigenschappen, vaardigheden en kwaliteiten van de consulent spelen een doorslaggevende rol. Een potentieel gevaar is ook dat prestatiedoelen binnen de organisatie tot 'creaming'-effecten leiden, waarbij de consulent de cliënten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt 'afroemt', eerder dan zich te richten tot cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Omdat het diagnoseproces niet transparant is, wordt ook de kennisdeling binnen de organisatie bemoeilijkt. Tot slot is het (regelmatig) uitvoeren van interviews doorgaans een tijdsintensieve methode, waarvan de kostprijs hoog kan oplopen (Bimrose et al., 2007). We merken echter op dat er evidentie is dat het afnemen van interviews ook kosteneffectief kan zijn. Van den Berg, Kiærsgaard en Rosholm (2012) wijzen op het belang van meetings tussen de consulent en cliënt als een middel om de werkloosheidsduur te verminderen. Het positieve effect van de meetings op de werkloosheidsduur zou overigens toenemen naarmate de contactfrequentie stijgt.

In de PES in de meeste landen geeft het subjectieve oordeel van de consulent een doorslaggevende rol inzake profiling en targeting, omdat men ervan uitgaat dat de consulent de beste inschatting kan maken van kwalitatieve factoren. Vaak zal de consulent echter, al dan niet verplicht, gebruik maken van (statistische) tools om zijn oordeel te staven. In de meeste PES fungeren deze tools louter als hulpmiddel en is het de consulent die het finale oordeel velt over de inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt en de ondersteuning waarvoor de cliënt in aanmerking komt.

E. Statistische targeting

Statistische targeting houdt in dat een IT-systeem op basis van de specifieke kenmerken van een individu de programma's identificeert waarvan in het verleden werd aangetoond dat ze het

meest efficiënt en/of effectief⁶ waren voor de (re-)integratie van de werklozen met het desbetreffende profiel. Deze resultaten bepalen voor welke diensten uit het aanbod van de PES een werkzoekende in aanmerking komt. Terwijl statistische profiling-systemen voor ieder individu het risico op langdurige werkloosheid nagaan, onderzoeken statistische targeting-systemen dus welk effect de beschikbare instrumenten hebben op de werkloosheidsduur van een specifiek individu. Idealiter brengt een targeting-model alle factoren in rekening die de werkloosheidsduur beïnvloeden. Zo kan men zeer gedetailleerde en accurate voorspellingen maken over de effectiviteit van instrumenten voor werkzoekenden met verschillende combinaties van individuele kenmerken. Dergelijk ideaalmodel is echter niet haalbaar in de praktijk. PES worden immers beperkt in hun mogelijkheden door ondermeer de privacy-wetgeving en de beperkte beschikbaarheid van evaluatiestudies betreffende de effectiviteit van interventies in het verleden.

De voor- en nadelen van statistische profiling zijn ook grotendeels van toepassing op statistische targeting, aangezien statistische targeting statistische profiling impliceert. Zo is het een voordeel dat de specifieke noden van een cliënt vroegtijdig geïdentificeerd kunnen worden, en dat er bovendien onmiddellijk bepaald kan worden welke vorm van ondersteuning het meest effectief is voor re-integratie op de arbeidsmarkt. Een belangrijke meerwaarde is bovendien dat coördinatieproblemen tussen profiling en targeting vermeden worden door de integratie van beide processen in één model (Collewet et al., 2009). Statistische targeting bevordert verder een gelijke, rechtvaardige behandeling van cliënten. Het automatiseren van het profiling- en targetingproces drukt de financiële kostprijs gedurende het profiling- en targeting-proces, maar de initiële ontwikkelings-, implementatie- en onderhoudskosten kunnen hoog oplopen. Bovendien wordt de accuraatheid van het model enigszins ondermijnd doordat het model enkel gebaseerd is op gegevens die zijn opgenomen in administratieve databanken. Tot slot werden, net zoals bij statistische profiling, diverse PES reeds geconfronteerd met weerstand vanwege consulenten tegen het gebruik van statistische profiling-tools. De verklaringen hiervoor komen overeen met de verklaringen voor de weerstand tegen statistische profiling.

Enkele voorbeelden van landen waar de PES een statistisch targeting-systemen heeft ontwikkeld, zijn Canada (*Service and Outcome Measurement System (SOMS)*), Zwitserland (*Statistically Assisted Programme Selection (SAPS)*), Duitsland (*Treatment Effect and Prediction (TrEffer)*) en bovendien sommige staten van de Verenigde Staten (*Frontline Decision Support System (FDSS)*). Vele van deze targeting-tools zijn momenteel echter niet meer in gebruik, hoofdzakelijk omwille van de grote weerstand bij de consulenten.

2.3.2. Criteria voor typering instrumenten

Zoals blijkt uit bovenstaande beschrijving benutten de PES profiling- en targeting-instrumenten van zeer uiteenlopende aard. Elk van de vijf instrumenten beschikt over (een combinatie van) specifieke eigenschappen op basis waarvan het zich onderscheidt van de andere. In feite kunnen de

⁶ Wat betreft de effectiviteit van een maatregel/programma, merken we op dat de doelvariabele kan verschillen; dit is een beleidsmatige keuze. Doorgaans wordt er doorstroom naar de reguliere arbeidsmarkt beoogd (tewerkstelling). Er zouden echter evenzeer sociale doelvariabelen in het targeting-systeem opgenomen kunnen worden (bijvoorbeeld sociale isolatie doorbreken, opbouwen zelfvertrouwen, etc). Dit kan met name relevant zijn voor werklozen die enkel 'sociaal geactiveerd' kunnen worden (Collewet et al., 2009).

(combinaties van) instrumenten gekarakteriseerd en met elkaar vergeleken worden door ze te situeren op een aantal bipolaire continua.

A. Subjectiviteit

Ten eerste kunnen de instrumenten gesitueerd worden op een continuüm dat loopt van *subjectief handelen* naar *objectief handelen* (Collewet et al., 2009). Wanneer profiling en targeting enkel gebaseerd zijn op het oordeel van de consulent, krijgt het proces vanzelfsprekend een erg subjectief karakter. Het proces wordt meer geobjectiveerd naarmate er (ook) administratieve regels, formele instrumenten, statistische profiling- of statistische targeting-systemen worden toegepast.

Samenhangend met de dimensie 'subjectiviteit' kunnen de instrumenten bovendien beoordeeld worden volgens de *transparantie* van het proces, met name de criteria die worden toegepast voor de inschatting van iemands inzetbaarheid en de toekenning van instrumenten. Immers, hoe subjectiever het instrument, hoe minder transparant het proces. Ook kan, gelijklopend met de dimensie 'subjectiviteit', een inschatting gemaakt worden van het risico dat het instrument *discriminatie/een ongelijke behandeling van cliënten* toelaat. De kans op discriminatie wordt immers groter naarmate een instrument subjectiever is van aard. We merken hierbij op dat de toepassing van formele regels mogelijk evenveel ruimte laat voor discriminatie als het subjectieve oordeel van de consulent, ondanks dat we formele regels als een 'objectiever' instrument beschouwen. De administratieve regels bakenen immers doelgroepen af die slechts op één of een aantal criteria gebaseerd zijn en waarbinnen niet altijd ieder individu (eenduidig) geplaatst kan worden. De categorisering houdt ook geen rekening met de heterogene noden van verschillende cliënten binnen eenzelfde doelgroep. Hierdoor kunnen sommige cliënten in aanmerking komen voor bepaalde diensten waar ze eigenlijk geen nood aan of recht op hebben. Omgekeerd lopen sommige cliënten mogelijk bepaalde diensten mis waar ze wel nood aan of recht op hebben.

B. Beslissingsvrijheid consulent

Nauw gerelateerd aan voorgaande dimensie kunnen de vijf instrumenten gerangschikt worden op een continuüm dat de mate van *beslissingsvrijheid van de consulent* definieert. De consulent heeft de grootste beslissingsvrijheid wanneer hij/zij voor profiling en targeting volledig mag vertrouwen op zijn/haar eigen oordeel. De beslissingsvrijheid wordt (enigszins) ingeperkt wanneer er (ook) administratieve regels van toepassing zijn, waardoor de consulent moet opereren in een context van (inflexibele) richtlijnen. De toepassing van formele instrumenten kan dan weer gezien worden als een middenweg tussen het subjectieve oordeel van de consulent enerzijds en het werken binnen een context van administratieve regels anderzijds (Bimrose & Barnes, 2007). We merken evenwel op dat de mate van beslissingsvrijheid bij de toepassing van een (statistisch) instrument afhankelijk is van de *rol* die het (statistisch) instrument speelt binnen het algemene profiling- en targeting-proces (Collewet et al., 2009). Vormen de uitkomsten van het (statistisch) instrument louter een indicatie/hulpmiddel voor de consulent, dan behoudt deze laatste de finale beslissingsbevoegdheid, zoals in vrijwel alle Europese landen het geval is (Konle-Seidl, 2011). Wordt er daarentegen een centrale rol toegekend aan het (statistisch) instrument, dan zijn de uitkomsten ervan bepalend en wordt de beslissingsvrijheid van de consulent (enigszins) ingeperkt.

C. Flexibiliteit

Aan de hand van de dimensie 'flexibiliteit' willen we het instrument beschrijven in termen van de mate waarin het toelaat *in te spelen op de specifieke, individuele noden* van een werkzoekende. De toepassing van administratieve regels wordt beschouwd als een inflexibel instrument, tenminste wanneer het niet gecombineerd wordt met andere instrumenten (zoals het subjectieve oordeel van de consultant). Immers, administratieve regels zijn meestal slechts gebaseerd op één of enkele kenmerken van de werkzoekenden en zijn bovendien gestoeld op een 'onze size fits all'-benadering (cf. supra). Wanneer er (ook) statistische profiling- en/of targeting-tools worden toegepast, stijgt het (potentiële) niveau van flexibiliteit, aangezien dergelijke systemen een veelheid van individuele factoren in rekening (kunnen) brengen. Beter nog kan men inspelen op de heterogene noden van individuen wanneer er (ook) een belangrijke rol wordt toegekend aan formele instrumenten en vooral aan het subjectieve oordeel van de consultant. Deze instrumenten laten immers toe om te peilen naar een veelheid van kwalitatieve factoren, die doorgaans niet in administratieve databanken zijn opgenomen.

D. Aandacht voor kwalitatieve, 'zachte' factoren

Via deze dimensie willen we aangeven in welke mate de instrumenten doorgaans (ook) kwalitatieve, *zachte* factoren in rekening brengen bij profiling en targeting. De keuze om deze dimensie te bespreken is ingegeven door de vaststelling dat PES profiling alsmaar meer vanuit een holistisch perspectief (willen) benaderen⁷. Hierbij gaat er speciale aandacht uit naar het assessment van kwalitatieve factoren die niet in de administratieve databanken zijn opgenomen. Administratieve regels zijn meestal gebaseerd op één of enkele globale, makkelijk identificeerbare elementen. Ze brengen kwalitatieve, zachte factoren hooguit beperkt in kaart. Ook statistische profiling- en targetingmodellen brengen meestal geen 'zachte' factoren in rekening, aangezien ze gebaseerd zijn op gegevens uit administratieve databanken. Nochtans is het wel mogelijk om dergelijke factoren op te nemen in een statistisch model; dit is bijvoorbeeld het geval bij de Australische profiling-tool. De aandacht voor kwalitatieve, zachte factoren neemt toe wanneer er formele instrumenten worden toegepast voor profiling en targeting. Deze laten immers toe om te peilen naar moeilijk observeerbare of kwantificeerbare factoren. Verder wordt er zeker van consultants verwacht dat zij (op basis van hun expertise) over het vermogen beschikken om een inschatting te maken van zachte factoren. De combinatie van verschillende instrumenten binnen PES bepaalt in welke mate men in staat is om kwalitatieve factoren in kaart te brengen.

E. Kostprijs

In een context waarin PES geconfronteerd worden met een toenemende druk op hun financiële middelen, is de kostprijs gerelateerd aan de toepassing van een instrument een belangrijke factor om in acht te nemen. De kostprijs voor een effectieve implementatie van de vijf besproken instrumenten varieert en wordt bepaald door financiële investeringen (rechtstreeks of onrechtstreeks) op ten minste vier niveaus: 1) de ontwikkeling van het instrument; 2) het onderhoud van het instrument; 3) de training en opleiding van de gebruiker van het instrument; 4) de tijdinvestering vanwege consultants. De uiteindelijke kostprijs voor de toepassing van een instrument kan beschreven worden aan de hand van het relatieve gewicht van deze vier soorten kosten.

⁷ 'PES to PES Dialogue Conference: Profiling for Effective Labour Market Integration', Brussel, 11-12/05/2011.

In vergelijking met de andere vier instrumenten is de toepassing van *formele regels* een goedkoop instrument. Vooreerst zijn de ontwikkelings- en onderhoudskosten miniem. Daarnaast is er maar een (zeer) beperkte opleiding voor consulenten vereist, aangezien er een standaardprocedure wordt toegepast waarbij consulenten doorgaans slechts enkele eenvoudige regels moeten volgen. We merken hierbij op dat enige opleiding natuurlijk wel geboden is, al was het maar om de mogelijk discriminerende effecten van het systeem toe te lichten en consulenten bij te brengen hoe ze hiermee moeten omgaan. Verder is de toepassing van formele regels een snelle procedure, die slechts een beperkte tijdsinvestering vanwege de consulenten vereist.

Wanneer profiling en targeting enkel gebeuren op basis van het *subjectieve oordeel van de consulent*, dan speelt de consulent vanzelfsprekend een centrale rol en moet deze de nodige tijd spenderen aan het vormen van een oordeel over de inzetbaarheid van de cliënt en de toekenning van de dienstverlening. Hoewel 'face-to-face' interviews veel tijd in beslag nemen en dus een grote kost met zich meebrengen voor PES, wijzen we erop dat de praktijk in Duitsland, Nederland en Denemarken echter leert dat een hogere contactfrequentie ook winstgevend kan zijn (Konle-Seidl, 2011). Verder moet de consulent op een degelijke, rechtvaardige en gefundeerde wijze tot zijn oordeel kunnen komen en moet hij hiervoor beschikken over de nodige kennis, capaciteiten en vaardigheden. Er is dus ook een belangrijke investering vereist op het niveau van training en opleiding van de consulent. Daarnaast is er een investering vereist wat betreft de bijscholing van de consulent, oftewel het 'onderhoud van het instrument'. We merken hierbij op dat de mate waarin opleiding en bijscholing vereist zijn uiteraard ook samenhangt met de competenties van de consulent in kwestie.

De kostprijs van *screening aan de hand van formele instrumenten* varieert behoorlijk naargelang (ondermeer) de aard van de toegepaste tool(s). Ten eerste zijn de initiële ontwikkelingskosten afhankelijk van het feit of er al dan niet gebruik gemaakt wordt van een bestaand instrument. Indien men een bestaand instrument hanteert, zijn belangrijke vragen in welke mate er aanpassingen moeten worden doorgevoerd aan het instrument en hoeveel de aankoopprijs ervan bedraagt. Indien PES zelf een instrument ontwikkelen, zijn de tijd die men moet investeren in de ontwikkeling ervan en de mate waarin men een beroep moet doen op externe expertise van grote invloed op de kostprijs. Verder speelt de vraag in welke mate de tool IT-ondersteuning vereist hoe dan ook een cruciale rol bij de bepaling van de kostprijs. Ten tweede zijn er onderhoudskosten vereist voor de toepassing van formele instrumenten, aangezien de tools regelmatig geüpdatet moeten worden (inhoud, format, ondersteuningsprogramma's,...). Ook is er doorgaans een (zware) financiële investering vereist op het niveau van training en opleiding van de consulent. De mate waarin hierin geïnvesteerd moet worden is evenwel afhankelijk van de mate waarin er een actieve tussenkomst van de consulent vereist is voor afname van de tool en/of interpretatie van de resultaten. Dit hangt op zijn beurt samen met de mate waarin het proces geautomatiseerd wordt: een self-help tool en IT- of 'webbased'-tools vergen een minder actieve bijdrage van de consulent dan tools die op papier worden afgenomen. We wijzen er echter op dat het bij de toepassing van self-help tools aangewezen kan zijn om de instructies te laten geven door PES-consulenten (cf. supra), waardoor er (initieel) toch enige tijdsinvestering vanwege consulenten vereist is. Dit betekent op zijn beurt weer een kost voor PES.

Statistische profiling en statistische targeting betekenen een besparing op het niveau van de tijdsinvestering vanwege de consulent, dankzij de automatisering van het profiling- en

targetingproces. Doordat computerprogramma's een inschatting maken van de inzetbaarheid van de cliënt en oordelen over de meest geschikte interventieprogramma's, wordt bovendien de kostprijs voor opleiding van de consulenten gedrukt. De ervaringen van diverse PES leren ons echter dat er bij consulenten vaak weerstand heerst tegen statistische profiling en targeting. Daarom moet er de nodige aandacht (tijd en kosten) besteed worden aan het betrekken van de consulenten bij de ontwikkeling van het systeem en moet er bovendien duidelijk gecommuniceerd worden over de meerwaarde van statistische profiling en targeting. De kostprijs wordt tot slot opgedreven door de initiële ontwikkelings-, implementatie- en onderhoudskosten die statistische profiling en targeting-systemen vereisen.

Het mag duidelijk wezen dat het moeilijk is om de vijf instrumenten te ordenen volgens de kostprijs die vereist is voor een effectieve implementatie van het instrument. Deze prijs wordt immers bepaald door een 'trade-off' tussen minstens vier factoren. De kosten voor een instrument situeren zich op verschillende niveaus, waarbij winst op het ene niveau meestal verlies op een ander niveau impliceert.

F. Betrokkenheid cliënt

Een laatste dimensie heeft betrekking op de mate waarin de cliënt betrokken wordt bij het proces van profiling en targeting: in welke mate krijgt de cliënt zelf de mogelijkheid om een inbreng te doen? Het is relevant de instrumenten te situeren op deze dimensie, aangezien de bevordering van het zelfbewustzijn, de vaardigheden of de inspraak van de cliënt een belangrijke doelstelling is binnen de werking van vele PES.

De toepassing van administratieve regels en statistische profiling en targeting vereisen geen/een minimale bijdrage van de cliënt. De procedures zijn meestal gestandaardiseerd en gebaseerd op gegevens uit administratieve databanken (waarvoor de cliënt weliswaar een input heeft moeten leveren). Worden er daarentegen formele instrumenten toegepast, dan is er doorgaans een input van de cliënt vereist. Door het aanleveren van bepaalde gegevens wordt de cliënt, al dan niet actief, bij het profiling- en targeting-proces betrokken. Wanneer men zich tot slot baseert op het subjectieve oordeel van de consulent, staat interactie met de cliënt meestal centraal. Zo wordt deze bijvoorbeeld actief bij profiling en targeting betrokken aan de hand systematische interviews.

III. Dienstverlening van de VDAB: het Sluitend Maatpak

1. Algemene principes

Op 1 januari 2010 implementeerde de VDAB het begeleidingsmodel genaamd Sluitend Maatpak, ter vervanging van de voorgaande methodiek, de Sluitende Aanpak. Door de omschakeling naar het Sluitend Maatpak beoogt de VDAB een efficiëntere en effectievere aanpak van de werkloosheid te bekomen, door alle werkzoekenden snel een gedifferentieerde dienstverlening te bieden, aangepast aan hun specifieke profiel en individuele noden. De VDAB opteert hierbij voor de lichtste vorm van dienstverlening die de cliënt een serieuze kans op duurzame tewerkstelling biedt. Men geeft de werkzoekende, naargelang zijn/haar profiel en specifieke behoeften, een aanbod bestaande uit een bemiddeling, een intensief bemiddelingstraject of een intensief begeleidingstraject (cf. infra). Het nieuwe begeleidingsmodel garandeert een eerste contact tussen de consulent en werkzoekende

snel na de inschrijving, waardoor sneller dan voorheen bekeken kan worden welk traject naar werk het meest tegemoet komt aan de noden van de werkzoekende (VDAB, 2011a).

De methodiek van het Sluitend Maatpak contrasteert met die van de Sluitende Aanpak in ten minste twee opzichten. Ten eerste laat het Sluitend Maatpak toe meer proactief in te grijpen. Hier was binnen de Sluitende Aanpak weinig ruimte voor, gezien de rigide fasering van het getrapte begeleidingsmodel: verschillende doelgroepen van werkzoekenden stroomden in op vaste momenten, respectievelijk drie, zes en negen maanden. Ten tweede worden er binnen het Sluitend Maatpak (sneller) acties op maat van de cliënt ondernomen, terwijl er binnen de Sluitende Aanpak weinig ruimte was om in te spelen op de specifieke, individuele noden van werkzoekenden (Leroy & De Haeck, 2008).

1.1. Zelfsturing

Zelfsturing vormt het *uitgangspunt* voor de dienstverlening binnen het Sluitend Maatpak. De onderliggende assumptie is dat alle werkzoekenden in staat zijn hun zoektocht naar werk zelf vorm te geven en in handen te nemen. In principe tracht de VDAB dan ook zo weinig mogelijk tussen te komen met zijn dienstverlening. Zelfsturing is echter ook de *doelstelling* van de dienstverlening van de VDAB. Werkzoekenden worden aangespoord om hun zoektocht naar werk zoveel mogelijk zelf te sturen en worden aangesproken op een eventuele passieve of afwachtende houding. Door werkzoekenden niet zomaar kant en klare adviezen te geven, maar hen te stimuleren om zelf te reflecteren en inzichten te verwerven, wilt de VDAB leerruimte creëren voor de werkzoekenden. De consultants doen dit bijvoorbeeld door concrete opdrachten aan de werkzoekenden mee naar huis te geven. Hoewel zelfsturing het uitgangspunt en de doelstelling van de dienstverlening van de VDAB is, zullen de consultants interveniëren in de leerprocessen van de werkzoekende indien blijkt dat deze ondersteuning nodig heeft bij de zoektocht naar werk⁸.

1.2. Dynamische en opbouwende kijk op dienstverlening

Het Sluitend Maatpak benadert dienstverlening vanuit een dynamisch perspectief. *Opbouw van de dienstverlening* staat centraal. De consultants starten het proces van de dienstverlening met korte contacten met werkzoekenden (face to face, telefonisch, of via mail). Er wordt een hoge contactfrequentie nagestreefd⁹, maar het Sluitend Maatpak concretiseert dit niet in specifieke richtlijnen. De precieze frequentie van de contacten is afhankelijk van de behoeften van de cliënt. In tegenstelling tot binnen de Sluitende Aanpak, wordt er binnen het Sluitend Maatpak geen (in principe) eenmalige en definitieve diagnose gesteld op basis van een kwalificerende intake. Eerder maken de consultants bij elk contact een snelle, intuïtieve en steeds voorlopige inschatting betreffende volgende vragen:

- 1) Waar zitten de zwaktes/leemtes in het actieplan naar werk van de werkzoekende?
- 2) Welke minimale ondersteuning moet er geboden worden om de werkzoekende snel aan duurzaam werk te helpen?

⁸ Informatie op basis van een document uit de *Toolbox naar werk* (VDAB), getiteld *Methodiek Sluitend Maatpak: Hoe helpen we (werkzoekende) burgers bij het vinden van goed werk en het realiseren van een goede loopbaan?*

⁹ Theoretisch gezien zou de contactfrequentie moeten kunnen oplopen tot een wekelijks contact met de werkzoekende. In de praktijk echter blijkt dergelijk hoge frequentie meestal niet haalbaar.

Aan de hand van verschillende, opeenvolgende contacten verwerven de consultants meer inzicht in de situatie of problematiek van de werkzoekende. Op basis van dit inzicht, hun inschattingsvermogen en expertise beslissen de consultants over het aanbod van bemiddeling en begeleiding dat de werkzoekende toegewezen zal krijgen. Door de *opbouw* van de dienstverlening, die start met beknopte in plaats van uitvoerige gesprekken en waarbij zelfredzame werkzoekenden enkel in aanmerking komen voor lichte/automatische bemiddeling, kunnen consultants meer werkzoekenden sneller verder helpen. Bovendien beschikt de VDAB op deze manier over een grotere capaciteit (inzake personeel en middelen) voor de dienstverlening aan werkzoekenden die nood hebben meer intensieve ondersteuning¹⁰.

1.3. Methodiek van de dienstverleners: ARIA

De methodiek van de dienstverleners is gebaseerd op de theorie van de leercyclus van David Kolb. Hierin wordt effectief of duurzaam leren beschreven als het resultaat van het cyclisch doorlopen van vier, op elkaar voortbouwende, leeractiviteiten: denken, kiezen, doen en waarnemen. Het Sluitend Maatpak stelt dat het de opdracht is van de VDAB-consulenten om bij ieder contact het leren van de cliënten te stimuleren, door hen te *doen* denken, te *doen* kiezen, te *doen* doen en te *doen* waarnemen¹⁰. Deze methodiek wordt ook wel benoemd als de 'ARIA': Aanmoedigen, Reflecteren, Informeren en Aanzetten tot Actie.

2. Proces

Binnen het Sluitend Maatpak doorlopen werkzoekenden een proces van dienstverlening waarbij zes belangrijke stappen onderscheiden kunnen worden, die in dit hoofdstuk worden toegelicht¹¹. De timing van de laatste vier stappen varieert naargelang de specifieke doelgroep waartoe een cliënt behoort, zijnde:

- *Niet* langdurig werkzoekenden¹², *jonger* dan 25 jaar: zij komen in aanmerking voor het *Jeugdwerkplan* (JWP);
- *Niet* langdurig werkzoekenden, *ouder* dan 25 jaar: zij vallen onder de *preventieve werking*. Via deze werking wilt de VDAB voorkomen dat *nieuw ingeschreven* werkzoekenden terecht komen in langdurige werkloosheid;
- *Langdurig* werkzoekenden die *jonger* dan 50 jaar zijn en die reeds langdurig werkloos zijn: zij komen ten laatste twee jaar na het afsluiten van de vorige VDAB-begeleiding in aanmerking voor de *curatieve werking*. Sinds november 2010 komen bovendien ook de cliënten die tussen één en twee jaar werkloos zijn en die nog geen passend VDAB-aanbod kregen in aanmerking voor een *vervroegd curatieve werking* (VDAB, 2011a).

Voor een aantal doelgroepen met specifieke noden voorziet de VDAB gespecialiseerde diensten (al dan niet in samenwerking met derden). Deze groepen krijgen extra diensten aangeboden, die niet in

¹⁰ Informatie op basis van een document uit de *Toolbox naar werk* (VDAB), getiteld *Methodiek Sluitend Maatpak: Hoe helpen we (werkzoekende) burgers bij het vinden van goed werk en het realiseren van een goede loopbaan?*

¹¹ Bron: presentatie betreffende het Sluitend Maatpak, verkregen via de VDAB

¹² Onder langdurig werkzoekenden wordt verstaan: <25 jaar: na 15 maanden werkloosheid; >25 jaar: na 21 maanden werkloosheid.

het stappenplan dat hieronder wordt beschreven, zijn opgenomen. Het gaat met name om de volgende doelgroepen, waarvan de VDAB de eerste vier omschrijft als *kansengroepen*:

- 1) Cliënten ouder dan 50 jaar;
- 2) Arbeidsgehandicapten;
- 3) Anderstaligen;
- 4) Gedetineerden;
- 5) Werkzoekenden met niet-arbeidsmarktgerelateerde problematieken, met name *Medische, Mentale, Psychische en Psychiatrische (MMPP-)*problematieken;
- 6) Werkzoekenden die slachtoffer zijn van een collectief ontslag, een sluiting, een herstructurering of een faillissement van een onderneming. Ook voorziet de VDAB intensieve begeleiding na een vereffening of een gerechtelijk akkoord.

Zowel de timing als de inhoud van het dienstverleningsaanbod van de VDAB varieert dus naargelang de doelgroep waartoe men behoort. Algemeen gesteld worden beide factoren bepaald door de *inzetbaarheid* van een specifieke werkzoekende. Deze aanpak verschilt van die onder de Sluitende Aanpak, waar de werkloosheidsduur en het scholingsniveau bepalend was voor de dienstverlening die een cliënt kreeg toegewezen.

2.1. Inschrijving

De dienstverlening start vanaf het moment dat de werkzoekende bij de VDAB is ingeschreven. Deze inschrijving kan gebeuren via de werkwinkelconsulent of via een zelfinschrijvings-pc, maar sinds de invoering van het Sluitend Maatpak worden werkzoekenden gestimuleerd om zich zelf in te schrijven via de VDAB-website of via de Servicelijn (telefonisch). Deze strategie benadrukt het principe van zelfsturing en creëert meer ruimte voor consulenten om face-to-face gesprekken te houden met werkzoekenden waarvoor dit werkelijk noodzakelijk is of waarbij dit een grote meerwaarde biedt¹³. Door de inschrijving van de werkzoekende bekomt de VDAB een bemiddelbaar dossier, aan de hand waarvan men een passend vacatureaanbod kan doen en (bepaalde) potentiële belemmeringen in de zoektocht naar werk vroegtijdig kan detecteren.

2.2. Automatische vacaturematching

Vanaf het moment van de inschrijving van de werkzoekende wordt er gestart met *bemiddeling*. Deze vorm van dienstverlening bestaat uit de toepassing van *automatische matchingtools*, mogelijk gecombineerd met eenmalige bemiddelingsacties. Deze tools stellen de VDAB in staat om werkzoekenden vacatures toe te sturen (via mail, sms of brief) die overeenstemmen met hun individuele profiel. Bovendien kunnen werkzoekenden via de toepassing *Mail op Maat (MOM)* op de VDAB-website een eigen jobselectie maken op basis waarvan ze vacatures toegestuurd willen krijgen (via mail of sms). Het aanbieden van vacatures vormt een constante binnen de dienstverlening van VDAB, ongeacht of het gaat om een bemiddelings- of begeleidingstraject (zie verder). Voor zelfredzame werkzoekenden zal deze vorm van dienstverlening meestal volstaan¹³.

Aan de hand van de tool *Jobindicator* monitort de VDAB hoeveel vacatures iedere werkzoekende toegestuurd krijgt. Indien de werkzoekende geen/slechts een beperkt aantal vacatures ontvangt, wordt er actie ondernomen en nodigt men de werkzoekende uit op gesprek (bijvoorbeeld om zijn

¹³ Bron: <http://partners.vdab.be/sluitendMaatpak.shtml>

beroepsaspiraties aan te passen). We gaan hier verder op in onder het volgende punt betreffende de ‘knipperlichtscreening’.

2.3. Knipperlichtscreening (dossierscreening)

Een derde belangrijke component binnen het Sluitend Maatpak is de knipperlichtscreening, die in feite een geautomatiseerde dossierscreening is. Deze knipperlichtscreening heeft een meervoudig doel, namelijk om 1) een permanente kwaliteitscontrole van dossiers te verzekeren; 2) interne processen te bewaken; 3) het sollicitatiegedrag van de werkzoekenden te monitoren; 4) in een vroegtijdig stadium knelpunten te detecteren die bemiddeling naar werk bemoeilijken of verhinderen, waardoor de werkzoekende behoefte heeft aan extra ondersteuning. Momenteel worden er bij de VDAB zes zogenaamde *knipperlichten* gehanteerd. Maandelijks gaat men na bij welke werklozen er één of meerdere van deze knipperlichten van toepassing zijn. Deze werklozen ontvangen een mail met de vraag om contact op te nemen met de VDAB. Op basis van dit contact kunnen vervolgens eventuele fouten of tegenstrijdigheden in het dossier van de cliënt worden aangepast en wordt er indien nodig een bemiddelings- of begeleidingstraject geïnitieerd¹⁴.

Voor een beschrijving van de zes centrale knipperlichten die momenteel door de VDAB gehanteerd worden, verwijzen we naar de Nota aan de Raad van Bestuur, opgesteld door de VDAB (2011b). Hierin worden de knipperlichten als volgt omschreven:

A. ABC-controles

Door een automatische kwaliteitscontrole op een aantal vaste criteria in het werkzoekendendossier worden mogelijke tegenstrijdigheden of fouten in het dossier gedetecteerd. Vb. controle op beroepsvoorkeur, de relatie studie en beroepsvoorkeur, de relatie leeftijd en rijbewijs,... De werkzoekende wordt gecontacteerd voor een update van het dossier en eventueel bijkomende actie.

B. Opvolging van categorie werkzoekende

Werkzoekenden ontvangen op basis van hun categorie werkzoekende op vooraf bepaalde tijdstippen een brief of mail ter opvolging van hun werkloosheidssituatie. Naargelang de reactie van de werkzoekende gebeurt er een aanpassing van het dossier (in- of uitschrijving), eventueel gevolgd door bijkomende actie.

C. RVA-foutenlijsten

Door een vergelijking van de dossiergegevens mbt de categorie werkzoekende en de RVA-betalingsgegevens worden anomalieën gedetecteerd. De werkzoekende wordt gecontacteerd voor correctie van het dossier en eventueel bijkomende actie.

D. Competentiebalansen (= sectorale kwaliteitscontrole)

Er zijn competentiebalansen voor de sectoren bouw, ICT, horeca, transport en verkoop. Bij werkzoekenden die zich inschrijven in een beroep binnen één van deze sectoren wordt het dossier gescreend aan de hand van de competentiebalans (= vergelijking van objectieve factoren van het dossier met het succesvolle profiel voor het beroep). Indien er tegenstrijdigheden te vinden zijn, wordt de werkzoekende gecontacteerd om zijn dossier te bespreken en worden de nodige acties ondernomen.

¹⁴ Bron: presentatie betreffende het Sluitend Maatpak, verkregen via de VDAB

E. Job Indicator¹⁵

Job Indicator is een tool die op eenvoudige wijze aangeeft hoeveel vacatures een werkzoekende gedurende een bepaalde periode ontvangen heeft én wat hij hiermee gedaan heeft¹⁶. Werkzoekenden die (bijna) geen vacatures ontvangen, via eender welke weg (automatische matching, vacaturewijzingen en –mededelingen, campagnes via mail, mail op maat,...), worden gecontacteerd voor een update van hun dossier en eventueel bijkomende actie. Ook teamleiders en experts binnen de VDAB maken gebruik van Job Indicator, zij het dat zij de tool benaderen vanuit een ‘macro-perspectief: via Job Indicator verkrijgen zij een totaaloverzicht van de werkzoekenden die geen of een beperkt vacatureaanbod krijgen in een bepaalde regio. Hieruit kan worden afgeleid welke (regionale) knelpunten zich voordoen en op welk niveau deze gesitueerd zijn.

F. Kennis Nederlandse taal

Alle nieuw ingeschreven werkzoekenden zonder of met beperkte kennis Nederlands worden gecontacteerd i.v.m. het sluitend taalbeleid.

2.4. Evaluatiemoment

In de dienstverlening van de VDAB wordt er een evaluatiemoment ingebouwd waarbij de consulent contact opneemt met de werkzoekende om eventuele drempels naar tewerkstelling te detecteren op het vlak van competenties, randvoorwaarden en niet-arbeidsmarktgerelateerde problematieken. Op basis van dit screeningsmoment wordt er beslist welke ondersteuning de werkzoekende toegewezen zal krijgen: een bemiddelings- of een begeleidingstraject¹⁷.

De timing waarop dit evaluatiemoment plaatsvindt, varieert. Indien er op basis van de knipperlichtscreening wordt vastgesteld dat het gaat om een niet-bemiddelbaar dossier, of wanneer er problemen worden vastgesteld bij de plaatsbaarheid van de werkzoekende, wordt er onmiddellijk een evaluatiemoment ingelast. Is dit niet het geval, dan moet er sowieso na een bepaalde periode vanaf de inschrijving van de werkzoekende een evaluatiemoment als ‘opvangnet’ worden voorzien: voor 25-50-jarigen moet het evaluatiemoment ten laatste 9 maanden na de inschrijving plaatsvinden, voor jongeren (<25-jarigen) ten laatste na 4 maanden na de inschrijving (VDAB, 2011a). Binnen het kader van deze algemene richtlijnen zijn de provinciale directies van de VDAB echter vrij om te bepalen op welk moment welke werkzoekenden individuele ondersteuning krijgen (of met andere woorden, wanneer het evaluatiemoment wordt ingebouwd).

2.5. Bemiddelingsstraject

Mogelijk stelt de consulent op basis van de knipperlichtscreening en/of het contact met de werkzoekende vast dat de werkzoekende wel arbeidsmarktrijp is, maar meer ondersteuning behoeft m.b.t. solliciteren, vacatures en de zoektocht naar werk. In dat geval wordt er een *bemiddelingsstraject* opgestart. Hierbij ligt de focus op het aanreiken van vacatures, het

¹⁵ Dit vijfde knipperlicht komt niet overeen met het vijfde knipperlicht omschreven in de Nota aan de Raad van Bestuur (VDAB, 2011b). *Job Indicator* vervangt de vroegere *Algemene Screening* die in de Nota wordt beschreven.

¹⁶ Bron: presentatie betreffende profiling binnen de VDAB, gepresenteerd op de ‘PES to PES Dialogue Conference: Profiling for Effective Labour Market Integration’, Brussel, 11-12/05/2011.

¹⁷ Bron: presentatie betreffende het Sluitend Maatpak, verkregen via de VDAB.

ondersteunen van actief sollicitatiegedrag en de systematische opvolging hiervan, met als doel het vinden van werk. Er wordt een actieplan opgesteld waarin de afspraken en engagementen van zowel de consulent als de werkzoekende worden neergeschreven. Via collectieve of individuele sessies, telefonisch contact en mailverkeer begeleidt de consulent de werkzoekende bij de uitvoering van het actieplan en ziet hij/zij erop toe dat dit daadwerkelijk gerealiseerd wordt (VDABa, 2011)¹⁸.

2.6. Begeleidingstraject

Sommige werkzoekenden kampen met problemen die vragen om een remediërende actie. Het kan gaan om medische, mentale, psychische of psychiatrische beperkingen, maar ook om problemen van een andere aard die de werkzoekende belemmeren in zijn zoektocht naar werk. Indien de consulent naar aanleiding van het evaluatiemoment vaststelt dat een werkzoekende omwille van dergelijke problemen niet (onmiddellijk) plaatsbaar is binnen het normaal economisch circuit, wordt er een *intensief begeleidingstraject* opgestart. Tijdens dit traject ligt de focus op het wegwerken van de aanwezige drempels naar tewerkstelling. Er kan echter ook aandacht uitgaan naar het ondersteunen van actief sollicitatiegedrag en het aanreiken van vacatures (VDAB, 2011a)¹⁹. Mogelijke acties die ondernomen worden tijdens een intensief begeleidingstraject zijn het aanbieden van opleiding op maat, activeringsbegeleiding (in geval van MMPP-problematieken) en bemiddeling naar het buiten normaal economisch circuit²⁰. De VDAB-consulenten kunnen deze begeleiding zelf opnemen, dan wel (externe) collega's inschakelen die de cliënt beter kunnen verder helpen²¹.

IV. Profiling en targeting binnen de VDAB

1. Betekenis en doel

Binnen de VDAB heerst er geen eenduidigheid omtrent de definiëring van de termen *profiling* en *targeting*. Er is geen sprake van een officiële definitie. Dit maakt dat de VDAB moeite heeft met het omschrijven van de bestaande profiling- en targeting-praktijken binnen de eigen organisatie: welke instrumenten vallen immers onder de noemers *profiling* en *targeting*? Voortvloeiend uit het gebrek aan een algemeen aanvaarde definitie is het ook moeilijk om de precieze *doelen* van de huidige profiling- en targeting-praktijk binnen de dienst in kaart te brengen. De VDAB formuleerde echter duidelijke doelstellingen wat betreft het instrumentarium dat in het kader van dit onderzoek ontwikkeld zal worden en dat expliciet bijdraagt aan profiling en targeting (cf. 'Doelstelling van dit onderzoek'). De tools voor *employability assessment* zullen met name gebruikt worden voor:

- 1) de *identificatie van behoeften* van werkzoekenden;
- 2) de *vroege detectie van risicowerkzoekenden*;

¹⁸ Bronnen: <http://partners.vdab.be/sluitendMaatpak.shtml> en presentatie betreffende het Sluitend Maatpak, verkregen via de VDAB

¹⁹ Bron: <http://partners.vdab.be/sluitendMaatpak.shtml>

²⁰ Bron: presentatie betreffende het Sluitend Maatpak, verkregen via de VDAB

²¹ Informatie op basis van een document uit de *Toolbox naar werk* (VDAB), getiteld *Methodiek Sluitend Maatpak: Hoe helpen we (werkzoekende) burgers bij het vinden van goed werk en het realiseren van een goede loopbaan?*

- 3) het maken van een *inschatting van de inzetbaarheid* van een werkzoekende;
- 4) de *toewijzing van dienstverlening (diensten, maatregelen, programma's,...)* aan werkzoekenden.

We stellen vast dat *cliëntsegmentatie* geen doelstelling vormt van het te ontwikkelen instrumentarium voor employability assessment. De focus van dit project ligt dan ook niet op de ontwikkeling van een adequate categorisering van werkzoekenden²². Deze keuze wordt ingegeven door de filosofie van het Sluitend Maatpak, die stelt dat de dienstverlening niet hoort te starten met een diagnosestelling betreffende de inzetbaarheid van werkzoekenden²³. Momenteel bepaalt de VDAB dan ook geen formele segmenten voor de indeling van cliënten bij aanvang van hun werkloosheid. Verder wordt *automatische matching* evenmin benoemd als een doelstelling van de tools voor employability assessment. Het is echter niet uitgesloten is dat het ontwikkelde instrumentarium (op termijn) ook op dit vlak een meerwaarde zou kunnen betekenen.

Wanneer we de doelstellingen van het instrumentarium situeren binnen het kader van de doelen van profiling binnen PES in het algemeen (cf. hoofdstuk 2, 'profiling en targeting'), kunnen we dus stellen dat profiling binnen de VDAB moet bijdragen aan:

- 1) het maken van een *inschatting van het risico op langdurige werkloosheid*²⁴;
- 2) het in kaart brengen van de *individuele sterktes en drempels naar tewerkstelling*;
- 3) *targeting* van de dienstverlening.

Wat betreft de doelstelling van targeting constateren we dat deze gelijkaardig is aan de algemeen omschreven doelstelling van deze praktijk binnen PES (cf. hoofdstuk 2, 'profiling en targeting'). Via targeting tracht de VDAB namelijk de meest optimale keuze te maken wat betreft de aard van de dienstverlening die een specifieke cliënt toegewezen krijgt. Hierbij opteert de VDAB voor de lichtste dienstverlening met een serieuze kans op duurzaam werk²².

2. Instrumenten voor profiling en targeting

Voortvloeiend uit het gebrek aan een definitie van *profiling* en *targeting* heerst er binnen de VDAB geen eenduidigheid over de instrumenten die voor beide praktijken worden ingezet. Voor de beschrijving van instrumenten²⁵ die binnen de VDAB een (potentiële) bijdrage leveren aan profiling en targeting, baseren wij ons op diverse bronnen: (1) de informatie betreffende profiling die de VDAB in mei 2011 presenteerde tijdens de *PES to PES Dialogue Conference* met als thema *Profiling for Effective Labour Market Integration*; (2) interviews in het kader van dit onderzoek met een twee VDAB-medewerkers, namelijk een expert 'methodieken en instrumenten' en een expert

²² VDAB (2011). Projectvoorstel: Tools voor Employability Assessment van werkzoekenden.

²³ Desalniettemin vindt er naarmate de werkloosheidsperiode vordert wel een triage plaats van cliënten die in aanmerking komen voor *trajectbemiddeling* dan wel *trajectbegeleiding*. In dit opzicht kunnen er dus wel twee cliëntsegmenten onderscheiden worden die toegang krijgen tot verschillende diensten.

²⁴ Let wel: we stellen niet dat deze inschatting noodzakelijk dient te gebeuren op basis van statistische profiling.

²⁵ De term 'instrumenten' wordt ruim opgevat: het kan gaan om concrete tools, maar ook algemene werkwijzen.

‘arbeidsbemiddeling’; (3) beschikbare literatuur betreffende het instrumentarium en de werking van de VDAB. Wij zullen de aangehaalde instrumenten benaderen vanuit het algemene kader voor de beschrijving van profiling- en targeting-instrumenten binnen PES, zoals voorgesteld in hoofdstuk 2.

2.1. Administratieve/formele regels

De VDAB past voor de toewijzing van haar dienstverlening formele regels toe. We denken hierbij aan afbakening van cliëntgroepen zoals beschreven onder hoofdstuk 3, paragraaf 2 (‘proces Sluitend Maatpak’): verschillende doelgroepen (50-plussers, arbeidsgehandicapten,...) komen in aanmerking voor (deels) verschillende diensten, maatregelen en programma’s. De toepassing van dergelijke regels, gebaseerd op één of enkele criteria, kan als een vorm van ruwe profiling beschouwd worden, hoewel dit door de VDAB niet als dusdanig benoemd wordt. De resultaten die hieruit voortvloeien fungeren vervolgens als een basis voor de targeting van de dienstverlening.

2.2. Screening aan de hand van formele instrumenten

De VDAB beschikt over een breed gamma aan concrete tools die worden ingezet tijdens de zoektocht naar werk van de cliënt. Een aantal van deze tools dragen potentieel bij aan profiling, zoals gedefinieerd in dit onderzoek.

2.2.1. Toolbox naar werk

Vooreerst is er de *Toolbox naar werk*. Deze toolbox wordt online beschikbaar gesteld voor alle VDAB-consulenten. Ze omvat enerzijds instrumenten die door de consulent ingevuld moeten worden en anderzijds opdrachten die aan de cliënt meegegeven kunnen worden. Belangrijk is dat de toolbox enkel *actiegerichte* instrumenten bevat: de tools moedigen aan tot reflectie en doen de werkzoekende zelf tot conclusies komen (cf. ARIA-methodiek).

Het gebruik van de *Toolbox naar werk* is volledig vrijblijvend; de tools fungeren louter als hulpmiddel voor de consulent. Het subjectieve oordeel van de consulent is dan ook doorslaggevend voor de ‘profilering’ van de cliënt en de toewijzing van dienstverlening. Er zijn geen gegevens beschikbaar over de mate waarin consulenten de tools effectief toepassen²⁶. Bovendien zijn er geen richtlijnen geformuleerd met betrekking tot de timing van de toepassing van de tools: de consulent bepaalt zelf wanneer hij welke tools zal inzetten. Er zijn ook geen concrete doelgroepen afgebakend waarop de tools van toepassing zijn.

De beschikbare instrumenten kaderen allen binnen de methodiek van het Sluitend Maatpak. Die methodiek is geïnspireerd op het werk van de Nederlandse onderzoekster Marinka Kuijpers (2003, 2005). De ontwikkeling en evaluatie van de tools zijn in eerste instantie gebaseerd op praktijk van de consulenten. De instrumenten worden voornamelijk beschikbaar gesteld als Word-documenten, de afname is hoofdzakelijk ‘paper-based’. De verwerking en interpretatie van de resultaten gebeurt evenmin op geautomatiseerde wijze. De resultaten van de verschillende tools worden niet (formeel) geïntegreerd tot één omvattend cliëntprofiel. Er is bovendien geen systematisch verband tussen de bekomen resultaten en de diensten die een specifieke cliënt krijgt toegewezen. De resultaten spelen met andere woorden geen rol bij de targeting van de dienstverlening, althans niet op expliciete wijze.

²⁶ De VDAB kan wel monitoren hoe vaak een bepaalde tool door de consulenten gedownload wordt, maar dit zegt niets over het effectieve gebruik van het instrument. Zo kunnen de consulenten de tool opslaan op hun computer na ze eenmalig gedownload te hebben. Het downloaden van de tool impliceert overigens niet noodzakelijk dat het instrument effectief werd toegepast.

Hieronder bespreken we een aantal instrumenten die door de VDAB relevant geacht worden in het kader van profiling (en targeting van de dienstverlening):

A. Opdrachten voor werkzoekenden

1) *Vragenlijst zoektocht naar werk*

Deze vragenlijst bestaat uit 16 stellingen betreffende de werkzoekende zijn zoektocht naar werk, die beoordeeld worden op een 5-puntenschaal²⁷. Daarnaast bevat de vragenlijst drie open vragen betreffende de planning en de verwachtingen van de werkzoekende inzake zijn zoektocht naar werk.

De *vragenlijst zoektocht naar werk* is een actiegerichte tool: het is een zelfinschattingsinstrument dat in eerste instantie beoogt de werkzoekende zelf aan het denken te zetten en tot conclusies te doen komen. De tool stelt werkzoekenden in staat om aan te geven waar zich eventuele sterktes en knelpunten situeren in hun actieplan naar werk. Daarnaast wilt de tool een meerwaarde bieden voor consulenten. De ingevulde vragenlijst geeft hen een beter inzicht in de ondersteuningsnoden van de werkzoekende. De *vragenlijst zoektocht naar werk* wordt doorgenomen als voorbereiding op het interview met de cliënt en fungeert bovendien als basis voor de gespreksvoering. Het is echter niet zo dat de vragenlijst systematisch meegegeven wordt aan alle werkzoekenden. Op basis van dit instrument kunnen er dan ook geen statistieken berekend worden over de totale cliëntpopulatie.

Tijdens een experiment in drie Werkwinkels en een ervaringsuitwisseling in 2011 werd de *vragenlijst zoektocht naar werk* positief geëvalueerd door consulenten: als belangrijke meerwaarde werd omschreven dat het instrument de werkzoekende aanzet tot reflectie en hem in staat stelt zelf sturing te geven aan het eerste gesprek met de consulent. Bovendien blijken werkzoekenden zichzelf goed in te kunnen schatten. Als nadeel van de vragenlijst werd gerapporteerd dat ze minder geschikt zou zijn voor specifieke doelgroepen, zoals de MMPP²⁸-doelgroep en anderstaligen. In navolging van deze evaluatie werd er een variant van de *vragenlijst zoektocht naar werk* ontwikkeld voor inzet binnen de dienst inwerking.

2) *ORIENT*

ORIENT is een online beroepsoriëntatietest die peilt naar de theoretische en technische kennis van een werkzoekende voor een specifiek beroep. Deze nieuwe tool is in gebruik sinds 2012 en bestaat uit de integratie van twee vroegere tools, zijnde *BORINT* (een beroepsoriëntatie-instrument gebaseerd op interesses) en *BORCOMP* (een beroepsoriëntatie-instrument gebaseerd op competenties). Een belangrijke meerwaarde van *ORIENT* ten opzichte van de twee voorgaande instrumenten is dat het instrument *dynamischer* is van aard. Bovendien brengt *ORIENT* verschillende factoren in kaart naast interesses en competenties, waaronder studieniveau en medische factoren.

²⁷ 0: “de stelling is *helemaal niet* op mij van toepassing”; 5: “de stelling is *helemaal wel* op mij van toepassing”.

²⁸ Medisch, Mentale, Psychische of Psychiatische problematiek

Hoewel *ORIENT* tijdens de *PES to PES Dialogue Conference* (2011)²⁹ werd voorgesteld als een profiling-instrument, blijkt uit de interviews met de VDAB-deskundigen in het kader van dit onderzoek dat niet iedereen het instrument als zodanig zou omschrijven. Dit verschil in visie vloeit wellicht voort uit de verschillende definities die binnen de VDAB aan de term *profiling* worden toegekend.

B. Tools voor de dienstverlening aan werkzoekenden

1) *Inschatting 'vragenlijst zoektocht naar werk'*

De *vragenlijst zoektocht naar werk* werd onder punt a) reeds omschreven. Deze input verkregen van de werkzoekende vormt een belangrijk instrument voor de consulent: ze vormt een basis voor de gespreksvoering en helpt de consulent om een inschatting te maken van de inzetbaarheid en de ondersteuningsbehoeften van de cliënt. De consulent is echter niet verplicht om zijn oordeel te baseren op deze vragenlijst.

2) *Checklist actieplan naar werk*

Dit instrument vormt een praktisch handvat voor het maken van de inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt en de voortgang van zijn zoektocht naar werk. Het bestaat uit 21 items (ja/nee-vragen), gerelateerd aan de acties van de werkzoekende, zijn jobdoelwit en eventuele randvoorwaarden (praktische problemen of drempels met betrekking tot tewerkstelling). De detectie van een probleem met betrekking tot één of meerdere van de 21 items zal op een bepaalde manier sturing geven aan de dienstverlening die aan de cliënt wordt toegewezen. De consulent zijn/haar inschatting van de voortgang van de zoektocht naar werk wordt namelijk gekoppeld aan de toewijzing van een bepaalde soort van bemiddeling. De richtlijnen hieromtrent worden beschreven in de tool die hieronder wordt besproken.

3) *'Welke bemiddeling kies ik?'*

Ze recent (augustus 2012) ontwikkelde de VDAB een tool die de consulent ondersteunt bij de toewijzing van dienstverlening op maat van de werkzoekende³⁰. Het gaat om een eenvoudig instrument dat aangeeft welk *soort bemiddeling* aangewezen is in welke situatie. Meer specifiek koppelt de tool de consulent zijn/haar inschatting van de voortgang van de zoektocht naar werk van een werkzoekende aan een specifieke bemiddelingssoort. Voor deze inschatting baseert de consulent zich op de *Checklist actieplan naar werk* (cf. supra) of de *vragenlijst zoektocht naar werk*. De nieuwe tool geeft bovendien per bemiddelingssoort aan met welke conclusies en opdrachten de consulent het gesprek met de werkzoekende hoort af te sluiten. De consulent kan het instrument aanwenden als een checklist na elk gesprek met een werkzoekende.

²⁹ 'PES to PES Dialogue Conference: Profiling for Effective Labour Market Integration', Brussel, 11-12/05/2011.

³⁰ Hoewel het instrument reeds klaar is voor gebruik, laat de effectieve implementatie van de tool nog even op zich wachten gezien de noodzaak aan verder overleg met betrekking tot de terminologie van de bemiddelingssoorten.

4) *Knipperlichtenlijst armoede*

Een oplijsting van verschillende indicatoren, *knipperlichten*³¹ genaamd, helpt de consulent om een inschatting maken van het risico dat een bepaalde cliënt in armoede leeft. Deze indicatoren hebben ondermeer betrekking op het inkomen van de cliënt, het onderwijs- en tewerkstellingsverleden, zijn huisvesting en zijn gezondheidstoestand. De knipperlichtenlijst bestaat louter uit een oplijsting van een aantal indicatoren van armoede. De consulent kan, op basis van een gesprek met de cliënt of op basis van dossieranalyse, ontdekken dat één of meerdere van deze indicatoren van toepassing zijn op de situatie van de cliënt. De knipperlichtenlijst helpt dus een beeld te schetsen van de cliënt en eventuele drempels naar tewerkstelling in kaart te brengen (cf. doelen profiling). Hierop kunnen consulenten zich vervolgens baseren voor de toekenning van bepaalde diensten, maatregelen of programma's (targeting).

5) *Hulpvragen bemiddeling en begeleiding*

Dit document bestaat uit een lijst van concrete vragen die de consulent kan stellen tijdens de gespreksvoering met de cliënt. De tool stelt de consulent in staat een betere inschatting te maken van de inzetbaarheid van de cliënt en kan bovendien richtinggevend zijn voor de toewijzing van dienstverlening.

De hulpvragen in dit document zijn gecategoriseerd onder de vijf centrale loopbaanvragen die een werkzoekende moet kunnen beantwoorden om tot passend werk te komen en een succesvolle loopbaan te realiseren (Kuijpers, 2003, 2005)³²:

- *Wat wil ik?*
- *Wat kan ik?*
- *Waar kan ik werken?*
- *Wie kan me helpen?*
- *Hoe pak ik het aan?*

De *Hulpvragen bemiddeling en begeleiding* helpen de consulent om het antwoord van de werkzoekende op deze vijf loopbaanvragen te achterhalen.

2.2.2. *Job Indicator (en andere centrale knipperlichten)*

De tool *Job Indicator* werd reeds besproken in hoofdstuk 3. Ook met betrekking tot dit instrument blijkt er geen eensgezindheid te heersen over de vraag of het gevat kan worden onder de noemer 'profiling-instrumentarium'. Het primaire doel van de tool is immers niet om een profiel van de cliënt op te stellen, maar om te detecteren of er werkzoekenden zijn die weinig of geen vacatureaanbiedingen krijgen. Uiteraard zou men kunnen stellen dat de omvang van het vacatureaanbod een invloed heeft op de werkloosheidsduur van een cliënt. Een detectie van de

³¹ Deze 'knipperlichten' zijn niet te verwarren met en staan los van de knipperlichten in het kader van de automatische dossierscreening, beschreven in hoofdstuk 3.

³² Onderzoek van Marinka Kuijpers (2003, 2005) toonde aan dat mensen over vijf loopbaancompetenties moeten beschikken om een geschikte job te bemachtigen en een goede loopbaan te realiseren: motievenreflectie, kwaliteitenreflectie, werkexploratie, netwerking en loopbaansturing. In de methodiek van het Sluitend Maatpak, die gebaseerd is op het onderzoek van Marinka Kuijpers, worden deze vijf loopbaancompetenties voorgesteld als het stellen en beantwoorden van vijf loopbaanvragen.

personen die geen of weinig vacatureaanbiedingen krijgen, zou in principe dus wel kunnen bijdragen aan een detectie van personen met een verhoogd risico op langdurige werkloosheid. Bovendien spelen de resultaten verkregen aan de hand van deze tool een rol met betrekking tot de toewijzing van dienstverlening (targeting). Diegenen met een laag of onbestaand vacatureaanbod worden immers, in tegenstelling tot de andere werkzoekenden, gecontacteerd voor een update van hun dossier en indien nodig worden er gerichte acties ondernomen.

Net zoals de Job Indicator geven ook de vijf andere knipperlichten voor dossierscreening (cf. hoofdstuk 3) een indicatie van de matchbaarheid van een dossier. Vanuit dit opzicht zou men kunnen stellen dat deze knipperlichten bijdragen aan *profiling*. Bovendien hebben ze ook een invloed op de targeting van de dienstverlening: wanneer een dossier onvoldoende matchbaar is, gaan er knipperlichten ‘branden’, hetgeen aanleiding kan geven tot gerichte interventies.

2.2.3. *JOBREADY*

JOBREADY is een online screeningsinstrument dat werd ontwikkeld in het kader van een ESF-project³³. De ontwikkeling gebeurde op initiatief van Groep Intro vzw, in samenwerking met de VDAB en twee OCMW's. Het betreft een zelfinschattingsinstrument voor werkzoekenden uit kansengroepen of met een complexe problematiek, met als doel om deze werkzoekenden beter te kunnen begeleiden naar een duurzame tewerkstelling. *JOBREADY* brengt een veelheid van factoren in kaart die betrekking hebben op volgende levensdomeinen: werk, kwaliteiten van de werkzoekende, de arbeidsmarkt, lichamelijke en geestelijke gezondheid, de sociale omgeving, het ondersteuningsnetwerk, mobiliteit, financiën en de thuissituatie. Aan de hand van deze tool kunnen de werkzoekende zijn steun- en ontwikkelingspunten³⁴ in het kader van zijn zoektocht naar werk in kaart worden gebracht. De zelfbeoordelingen van de cliënt worden gebundeld in een verslag, dat een concrete input vormt voor de gespreksvoering tussen de consulent en de cliënt. Door de toepassing van *JOBREADY* kan de consulent op een objectievere manier te werk gaan dan bij een volledig ongestructureerd interview. De toepassing van het instrument stelt de consulent overigens in staat om meer gefundeerde keuzes te maken met betrekking tot de begeleiding die geboden zal worden³⁵.

Hoewel *JOBREADY* het mogelijk maakt om een holistisch beeld van de cliënt te schetsen, blijkt uit het interview dat de VDAB het gebruik van dit instrument niet promoot. De reden hiervoor is meervoudig. Ten eerste vereist de afdruk van de tool en de bespreking van het verslag een grote tijdsinvestering. Dit staat haaks op de methodiek van het Sluitend Maatpak. Volgens deze methodiek ondermijnt een grondige en eenmalige analyse aan het begin van de dienstverlening (leidende tot een vroegtijdige ‘trajectbepaling’) de zelfsturing van de werkzoekenden. Daarom start de methodiek met kortere contacten met de werkzoekenden en stimuleert ze de werkzoekenden om hun positie op de arbeidsmarkt zelf in kaart te brengen en om sollicitatie- en netwerkacties zelf te bedenken en uit te voeren. De ondersteuning wordt geleidelijk aan intensiever indien dit tijdens de dienstverlening nodig blijkt. Twee andere redenen waarom de VDAB het gebruik van *JOBREADY* niet promoot, is

³³ Europees Sociaal Fonds

³⁴ Een *steunpunt* wordt omschreven als een factor die de kans op werk bevordert. Een *ontwikkelingspunt* kan de kans op werk verhogen indien men een actie onderneemt met betrekking tot deze factor.

³⁵ Bron: Groep Intro (2010). *JOBREADY: Handleiding voor trajectbegeleiders*.

omdat er twijfels zijn over de kwaliteit van de vragenlijst en omdat sommige vragen een sterk moraliserend karakter hebben.

2.2.4. Technische tests

Via de VDAB-website worden technische tests beschikbaar gesteld voor werkzoekenden. Dit zijn *webbased self-help tools* die peilen naar de vakinhoudelijke kennis met betrekking tot een bepaald beroep. Er zijn technische tests voorhanden voor een grote variëteit van beroepen in verschillende sectoren.

De resultaten verkregen via de technische testen kunnen door de consulent benut worden bij het inschatten van de inzetbaarheid van een persoon (althans wat betreft een specifiek beroep) en bij het oordelen over de nodige dienstverlening (met name opleidingen). In de praktijk blijken de consulenten de technische tests weinig aan werkzoekenden toe te wijzen. Een mogelijke reden is dat consulenten niet voldoende op de hoogte zijn van het bestaan van deze testen³⁶.

2.2.5. ENTRE-Spiegel

Werkzoekenden die overwegen om als zelfstandige te starten, kunnen door de VDAB-consulenten 'ondernemerschap' een specifieke vragenlijst toegewezen krijgen, de *ENTRE-Spiegel*. Dit instrument wordt beheerd door Syntra Vlaanderen. Het betreft een online vragenlijst die via zelfevaluatie de ondernemerscompetenties van een persoon in kaart brengt. De werkzoekende vult de *ENTRE-Spiegel* onder begeleiding in. De VDAB-consulenten kunnen de resultaten van de vragenlijst met de werkzoekende bespreken.

2.2.6. Tools toegepast in het verleden: de kwalificerende intakeleidraad

Tot maart 2010 moesten trajectbegeleiders binnen de VDAB een kwalificerende intakeleidraad afnemen bij de werkzoekende. Deze intakeleidraad werd ondersteund door applicaties in het toenmalige IT-systeem van de VDAB, *Cliëntvolgsysteem* (CVS). Op basis van de intakeleidraad werd ondermeer het competentieprofiel, de sterkte-zwakte-analyse en het werkzoekgedrag van de werkzoekende besproken met de persoon in kwestie. De systematische toepassing van de kwalificerende intakeleidraad kan gezien worden als een vorm van systematische profiling.

Bij de implementatie van het Sluitend Maatpak werd de kwalificerende intakeleidraad afgeschaft. De reden hiervoor was dat de VDAB dienstverlening op maat ambieert en dat hiervoor een grote flexibiliteit vereist is in de gebruikte applicaties. Voor een intakegesprek met de cliënt kunnen consulenten momenteel een beroep doen op ondersteuningsinstrumenten los van *Dossiermanager* (het vroegere CVS) (VDAB, 2010). Vele van deze instrumenten werden hierboven besproken.

2.2.7. Tools in ontwikkeling

Momenteel zijn er binnen de VDAB geen nieuwe tools in ontwikkeling die (zouden kunnen) bijdragen aan profiling en/of targeting. Dit is uiteraard buiten het instrumentarium voor *employability assessment* gerekend.

³⁶ Dit vermoeden werd uitgedrukt tijdens een interview met een VDAB-deskundige. We benadrukken dat het gaat om een vermoeden; de VDAB heeft geen controle over de mate waarin de tools daadwerkelijk worden toegepast.

2.2.8. Conclusie: de rol van formele instrumenten bij profiling en targeting binnen de VDAB

We stellen vast dat er in de VDAB een groot aantal formele instrumenten ter beschikking staat van de consulent. Het gebruik van deze tools is evenwel vrijblijvend. Een aantal van de beschikbare instrumenten (cf. bovenbeschreven tools) beogen de consulent te ondersteunen bij het maken van een inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt of van het risico op langdurige werkloosheid. Hiertoe brengen zij verschillende factoren in kaart betreffende de cliënt zijn (sterktes bij de) zoektocht naar werk, zijn drempels naar tewerkstelling en zijn beroepsgerelateerde kennis. De bevroegde factoren refereren steeds naar werk.

De VDAB beschikt dus over formele screeningsinstrumenten die (kunnen) bijdragen aan de profiling van de werkzoekenden. Van *systematische* profiling op basis van deze tools is er echter geen sprake. Belangrijk om op te merken is bovendien dat de VDAB bovenbesproken instrumenten niet expliciet als 'profiling-instrumenten' benoemt, althans niet allemaal. Wanneer een tool wel als dusdanig omschreven wordt, heerst er overigens geen consensus heerst over deze opvatting, zo blijkt uit een interview met een VDAB-deskundige in het kader van dit onderzoek. Deze meningsverschillen vloeien wellicht voort uit het gebrek aan een officiële definitie van de term *profiling*.

De resultaten verkregen aan de hand van bovenbeschreven tools leiden niet tot een categorisering van werkzoekenden op basis van gemeenschappelijke cliëntkenmerken. De toepassing van de profiling-instrumenten draagt dus niet bij aan cliëntsegmentatie. Evenmin leiden de resultaten van de (potentiële) profiling-instrumenten systematisch tot de toekenning van bepaalde diensten. Hoewel de uitkomsten van de tools wel richtinggevend kunnen zijn voor de toewijzing van diensten en fungeren als een praktisch handvat voor consulenten, zijn er geen specifieke richtlijnen geformuleerd met betrekking tot targeting van de dienstverlening op basis van de uitkomsten van profiling-tools.

2.3. Statistische profiling

Tot op heden is er binnen de VDAB van statistische profiling nooit sprake geweest. Er was en blijft echter wel interesse voor de inzet van een statistische voorspeller. Recent toonde de VDAB een grote belangstelling voor een statistisch model, ontwikkeld door de Finse PES. Op basis van een nadere exploratie van dit model (met name van de effectiviteit) en van de ervaringen van de Finse PES met de statistische voorspeller, heeft de VDAB echter beslist om niet verder in dit spoor te investeren.

2.4. Het inzicht/subjectieve oordeel van de consulent

Het subjectieve oordeel van de consulent speelt een centrale rol binnen de werking van de VDAB. Dit geldt ook met betrekking tot de profiling- en targetingpraktijken (voor zover we binnen de VDAB van *profiling*- en *targeting*-praktijken kunnen spreken).

Wat betreft *profiling* van de werkzoekenden, maakt de consulent bij elk contact met de werkzoekende een nieuwe inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt. Hiertoe worden formele screeningsinstrumenten aangereikt, maar de consulent dient deze niet systematisch toe te passen. Dit impliceert dat het profiling-proces (de inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt) niet op gestandaardiseerde of systematische wijze verloopt. Ook impliceert dit dat de expertise en de competenties van de consulent doorslaggevend zijn voor een goede inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt.

In het kader van de methodiek van het Sluitend Maatpak wordt het subjectieve oordeel van de consulent aangewend als een *dynamisch* profiling-instrument. De consulent onderhoudt immers korte, frequente contacten met de werkzoekende. Naarmate de dienstverlening intensiever wordt (ingeval dit nodig blijkt), bouwt de consulent een vertrouwensband op met de cliënt, waardoor er in feite telkens een diepgaander cliëntprofiel geschetst kan worden. Bovendien laten de frequente contacten toe om relevante wijzigingen in de cliëntsituatie of met betrekking tot het 'cliëntprofiel' tijdig in kaart te brengen.

Wanneer het aankomt op *targeting* van de dienstverlening, speelt het subjectieve oordeel van de consulent eveneens een belangrijke rol. De consulent beschikt over keuzevrijheid wat betreft de toewijzing van dienstverlening, zij het dat deze wordt ingeperkt door beleidsmatig bepaalde richtlijnen en voorschriften kaderend binnen het Sluitend Maatpak. Zo moeten alle werkzoekenden bemiddeling op maat krijgen en moet hierbij steeds gezocht worden naar de lichtste vorm van ondersteuning met een ernstige kans op succes (tewerkstelling). Binnen het kader van deze algemene richtlijnen is er echter een zekere 'speelruimte' wat betreft de toewijzing van dienstverlening. In de context van het Sluitend Maatpak wordt de consulent immers gevraagd om na elk contact met de cliënt opnieuw te beslissen hoe de verdere dienstverlening concreet ingevuld zal worden. De concrete dienstverlening die een cliënt toegewezen krijgt, wordt dus in zekere mate bepaald door het subjectieve oordeel van de consulent. Dit betekent dat het targeting-proces niet op (volledig) gestandaardiseerde wijze verloopt en wijst wederom op het belang van de deskundigheid en de competenties van de consulent. De werkzoekende kan dan ook door de consulent worden doorverwezen naar een collega/andere dienst indien de consulent zelf niet over de nodige competenties (of tijd) meent te beschikken.

Aangezien de kwaliteit van de profiling- en targeting-praktijken in de VDAB grotendeels afhankelijk is van het inschattingsvermogen, de bekwaamheid en de expertise van de consulent, dient er de nodige aandacht geschonken te worden aan volgende vraag: Over welke vaardigheden, kennis en capaciteiten dient een consulent te beschikken om zijn/haar job goed uit te kunnen oefenen? Eenmaal hier duidelijkheid over heerst, dringt ook volgende vraag zich op: Op welke manieren investeert de VDAB, of zou de VDAB moeten investeren, in het bijbrengen van deze kennis en vaardigheden en de ontwikkeling van deze capaciteiten?

2.5. Statistische targeting

De VDAB maakt momenteel geen gebruik van statistische targeting-systemen. Evenmin heeft men hier in het verleden ervaring mee opgedaan, of heeft de VDAB concrete plannen om dergelijke modellen in de nabije toekomst te implementeren.

V. Profiling en targeting in buitenlandse PES

1. Selectie van landencases

De keuze voor een bepaalde vorm en inhoud van de tools voor employability assessment dient voldoende onderbouwd te zijn. Daarom werd er nagegaan welke know-how er in het buitenland reeds voorhanden is inzake profiling en targeting van de dienstverlening. In dit hoofdstuk spitsen wij ons toe op een aantal concrete profiling- en targeting-instrumenten die toegepast worden door PES in het buitenland. Elk van de besproken instrumenten levert potentieel een bijdrage voor de toekomstige ontwikkeling van de tools voor employability assessment binnen de VDAB.

Bij de inventarisatie van de bestaande instrumenten werd het begrip ‘instrumenten’ ruim opgevat: onder deze noemer vallen alle mogelijke methoden voor profiling en targeting die gesitueerd kunnen worden binnen het algemeen kader gepresenteerd in hoofdstuk 2. De informatie over het buitenlands instrumentarium werd hoofdzakelijk verkregen uit de bestaande literatuur. Documenten die online beschikbaar gesteld werden naar aanleiding van verscheidene *PES to PES Dialogues Conferences* leverden hierbij een belangrijke bijdrage. Omdat de profiling- en targeting-praktijken binnen PES aan snelle veranderingen onderhevig zijn, bestaat het gevaar dat bepaalde aspecten van de informatie, bekomen aan de hand van de literatuurstudie, niet volledig up to date zijn. Om dit risico te minimaliseren en eveneens om een rijke bron aan informatie te bekomen, namen we schriftelijk contact op met de PES in Europa. Meer concreet stelden we een vragenlijst op betreffende de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen PES en verstuurdde deze via mail (zie bijlage 1). Contactgegevens van deskundigen binnen de Europese PES verkregen we via de website van de *World Association of Public Employment Services (WAPES)*³⁷. De aangeschreven contactpersonen zorgden ervoor dat de vragenlijst beantwoord werd door een deskundige binnen de PES op het gebied van profiling en targeting. De respons op de vragenlijst was beperkt: hoewel 15 van de 43 aangeschreven PES onze mail beantwoordden, vulden slechts zeven van de 43 aangeschreven PES onze vragenlijst in. De landen van wie we een ingevulde vragenlijst verkregen, zijn de volgende: Bulgarije, Duitsland, Griekenland, Litouwen, Montenegro, Oostenrijk en Slovenië. De antwoorden van de PES in deze landen zijn terug te vinden in de bijlagen 2 t.e.m. 8 van dit rapport. We willen er echter op wijzen dat ook de correspondentie met de PES in de andere landen die reageerden op onze mail, maar onze vragenlijst *niet* invulden, relevante informatie opleverde. Zo werd er een teleconferentie georganiseerd met de PES in het Verenigd Koninkrijk en leverden bepaalde PES (bijvoorbeeld de Nederlandse PES) ons interessante onderzoeksrapporten aan.

Op basis van een exploratieve analyse van bestaande profiling- en targeting-instrumenten in de PES in het buitenland maakten we een selectie van een aantal landencases voor nadere toelichting in dit rapport. Deze selectie betreft de volgende landen: Duitsland, Nederland, Denemarken, Australië, de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk³⁸. Er werd geselecteerd voor deze (combinatie van) landen omwille van verschillende redenen:

- 1) Vooreerst hebben de PES in de betrokken landen een *ruime ervaring* met de ontwikkeling, de implementatie, de toepassing (en de evaluatie) van diverse profiling- (en targeting-) instrumenten. Hierdoor beschikken zij over relatief goed ontwikkelde en degelijk onderbouwde tools, die een bijdrage kunnen leveren aan de inhoudelijke ontwikkeling van de instrumenten voor *employability assessment*. Bovendien kunnen deze PES ons door hun

³⁷ <http://www.wapes.org/infos/info/liste-membres-europe-english--@/index.jsp?id=565>

³⁸ Slechts één van de geselecteerde landen heeft onze vragenlijst beantwoord, zijnde Duitsland. Van de PES in Nederland en het Verenigd Koninkrijk ontvingen we echter ook leerrijke informatie als antwoord op onze mail. De andere landen van wie we een ingevulde vragenlijst bekwamen, werden niet weerhouden als case, omdat hun profiling- en targetinginstrumenten ons minder relevant leken voor de ontwikkeling van het instrumentarium voor ‘employability assessment’. De reden waarom deze instrumenten als minder relevant beschouwd worden, is omdat ze weinig diepgaand, gesofisticeerd of onderbouwd zijn, of geen meerwaarde hebben ten opzichte van het huidige VDAB-instrumentarium. Bovendien bleken er in sommige landen geen concrete profiling- of targeting-tools voorhanden te zijn.

ruime expertise voorzien van relevante informatie over potentiële *succesfactoren en knelpunten bij de ontwikkeling en implementatie van tools* voor profiling en targetting;

- 2) We opteerden ervoor om *verschillende soorten instrumenten* in kaart te brengen. De PES in de geselecteerde landen hanteren dan ook instrumenten gaande van statistische profiling tot skills assessment, etc. Ook werd er aandacht besteed aan de inclusie van self-help tools, gezien de doelstelling van zelfsturing kaderend binnen het Sluitend Maatpak en de besparingsdruk waarmee de VDAB geconfronteerd wordt. Door een breed gamma van instrumenten van uiteenlopende aard nader toe te lichten, komt de VDAB mogelijk tot vernieuwende inzichten. Men kan vervolgens nagaan welke (combinatie van) methode(n) het meest compatibel is met de doelstellingen van de eigen organisatie;
- 3) De PES in de geselecteerde landen brengen zowel *harde*, kwantitatieve als *zachte*, kwalitatieve factoren in rekening bij profiling en targetting van hun dienstverlening³⁹. Dit komt tegemoet aan de *holistische benadering* van profiling die door de VDAB wordt aangehangen. Bovendien vereist de multidimensionele opvatting van het begrip *employability* dat er niet alleen harde, maar ook zachte factoren in kaart worden gebracht (cf. hoofdstuk 1);
- 4) De selectie van landencases betreft PES die profiling en targetting *niet enkel baseren op het autonome oordeel van de consulent*, maar ook onderbouwen aan de hand van *kwantitatieve en/of kwalitatieve instrumenten* (zij het in verschillende mate). In vrijwel alle geselecteerde landen fungeren de tools als een *hulpmiddel* voor de PES-consulenten bij de inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt en de meest aangewezen dienstverlening⁴⁰. Vanuit dit opzicht vormt het besproken instrumentarium dan ook een potentiële verrijking voor de dienstverlening van VDAB, waar eveneens een centrale rol wordt toegekend aan het oordeel van de consulent (cf. hoofdstuk 4);
- 5) Het door de PES gehanteerde instrumentarium in de geselecteerde landen is *nog niet nader onderzocht door de VDAB met het oog op een eventuele implementatie van gelijkaardige tools*. Ten einde inefficiënties te voorkomen, wilden we vermijden dat er in dit rapport instrumenten besproken worden waarnaar de VDAB zelf reeds uitvoerig onderzoek heeft verricht. In een interview met een VDAB-deskundige inzake instrumenten en methodieken gingen we dan ook na of de VDAB recent bepaalde buitenlandse profiling- of targetting-instrumenten bestudeerd heeft en tot welke gevolgen dit heeft geleid. Hieruit bleek dat er binnen de VDAB onlangs een grote interesse was voor het statistisch profiling-model

³⁹ Een uitzondering op deze regel zijn de Verenigde Staten, waar er geen 'zachte' factoren worden opgenomen bij het (statistisch) profileren. Desalniettemin werd dit land geselecteerd voor verdere bespreking, aangezien het toegepaste instrumentarium vanuit andere opzichten interessant kan zijn voor de ontwikkeling van de tools voor 'employability assessment'.

⁴⁰ Wederom vormen de Verenigde Staten hier een uitzondering op. Hier spelen de resultaten van statistische profiling een determinerende rol voor de doorverwijzing van werkzoekenden voor verdere (intensieve) ondersteuning.

ontwikkeld door de PES in Finland, in 2007. Een verkennende analyse van het model leidde echter tot de conclusie dat het model geen meerwaarde zou bieden voor de werking van de VDAB, onder andere omdat de accuraatheid van het model (te) beperkt bleek te zijn. Ook de weerstand die de Finse PES heeft ervaren vanwege de consultants tegen het gebruik van de statistische profiling-tool werd als een belangrijk knelpunt beschouwd. De VDAB besloot dan ook om zich niet langer op deze tool te concentreren met het oog op de ontwikkeling van een instrumentarium voor profiling en targeting. Naar aanleiding van deze bevindingen werd Finland in dit onderzoek dan ook niet geselecteerd als landencase.

Bovengenoemde criteria zijn enkele algemene criteria voor de selectie van de (combinatie van) landencases. Bij de selectie van de afzonderlijke landencases is niet steeds aan elk criterium voldaan (cf. voetnoten ³⁹ en ⁴⁰ met betrekking tot de Verenigde Staten). We merken verder op dat de geselecteerde tools en/of het algemene profiling- en targeting-systeem van de geselecteerde PES niet noodzakelijk compatibel zijn met de methodiek van het Sluitend Maatpak. Desalniettemin kan elk van de besproken tools volgens ons tot verrijkende inzichten leiden of concrete input leveren voor de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment*. Bovendien wijzen we erop dat de VDAB niet noodzakelijk beoogt het bestudeerde instrumentarium letterlijk over te nemen, maar dat de tools ook kunnen worden *aangepast* naar de context waarbinnen de VDAB opereert (cf. hoofdstuk 1: doelstellingen onderzoek).

2. Profiling- en targeting-instrumenten in zes buitenlandse PES

In wat volgt worden er achtereenvolgens zes landencases besproken: Duitsland, Nederland, Denemarken, Australië, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Een volledige toelichting van *alle* instrumenten die in deze landen door de PES gehanteerd worden voor profiling en targeting zou te omvattend worden en ons te ver drijven van ons eigenlijke doel: de bespreking van instrumenten/systemen die potentieel een meerwaarde bieden bij de ontwikkeling van tools voor *employability assessment* binnen de VDAB. Per land maakten we dan ook een selectie van één of enkele instrumenten die interessant zijn in het licht van ons onderzoek. Wat betreft de beschrijving van iedere landencase wordt er de volgende structuur gevolgd:

- 1) Vooreerst vermelden we kernachtig enkele *leerzame elementen* van het betrokken profiling- en/of targeting-systeem, die maken dat de landencase in kwestie interessant is om (verder) te bestuderen. Het gaat om *specifieke redenen* voor de selectie van de landencase, aanvullend op de algemene criteria die in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk geformuleerd werden. Daarnaast vermelden we enkele *aandachtspunten*, aspecten van de betrokken profiling- en/of targeting-systemen die niet (volledig) in overeenstemming zijn met de methodiek van het Sluitend Maatpak;
- 2) Vervolgens lichten we beknopt het algemene systeem van profiling en targeting van de PES in kwestie toe. Dit geeft een idee van de context waarbinnen de geselecteerde instrumenten gesitueerd kunnen worden;
- 3) Tot slot worden één of enkele profiling- en/of targeting-instrumenten, toegepast door de PES in kwestie, in detail besproken. Deze instrumenten bieden een potentiële meerwaarde voor de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment*.

2.1. Duitsland

Leerrijke elementen (redenen voor selectie buiten de algemene criteria)

- Net zoals de VDAB ambieert de Bundesagentur für Arbeit *dienstverlening op maat van de cliënt*. Om dit te verwezenlijken ontwikkelde de BA het *4 Fasen-Model* (4FM, cf. infra). Door de implementatie van het 4 FM is de BA één van de weinige PES die een *coherente strategie* volgt met betrekking tot *profiling*, cliëntsegmentatie en *targeting*.
- Het 4 FM (en dus profiling en targeting) wordt *ondersteund door een softwaresysteem* eigen aan de BA, genaamd *VerBIS*. Dit systeem stelt de consulenten in staat om de stappen die in het 4 FM doorlopen worden en de ondernomen acties *op systematische en gestandaardiseerde wijze te documenteren*. Het bestuderen van dit systeem kan tot vernieuwende inzichten leiden voor de VDAB. De systematische ondersteuning van profiling en targeting door IT-systemen leidt bovendien potentieel tot een vereenvoudiging van processen en een bevordering van de efficiëntie en effectiviteit van procedures.
- De BA benadert profiling vanuit een *holistisch perspectief*, waarbij er bijzondere aandacht uitgaat naar *soft skills*.
- De BA heeft ervaring met *zowel kwalitatieve als kwantitatieve* profiling- en targeting-instrumenten. Duitsland is bovendien één van het beperkte aantal landen dat reeds experimenteerde met *statistische targeting* (TrEffeR-model, cf. infra), zij het dat dit systeem momenteel niet meer van toepassing is.
- Eén van de doelen van profiling binnen de Duitse PES is *automatische matching*. Deze praktijk is ook binnen de VDAB van toepassing. Hoewel het te ontwikkelen profiling-instrumentarium niet expliciet *automatische matching* tot doel heeft (cf. hoofdstuk 4), kan het interessant zijn om te bestuderen hoe profiling kan worden afgestemd op en benut voor automatische matching.

Aandachtspunten

- Het 4 FM is mede gebaseerd op het principe van *cliëntsegmentatie*, waarbij in een vroegtijdige fase een diagnose wordt gesteld van de inzetbaarheid van de werkzoekende. Het Duitse systeem vereist dat de consulent bij aanvang van de werkloosheid een aanzienlijke hoeveelheid tijd en energie investeert in het proces van cliëntsegmentatie. *De start van de eigenlijke dienstverlening wordt hierdoor vertraagd*. Men zou kunnen stellen dat dergelijk proces, waarbij profiling in het teken staat van cliëntsegmentatie, niet (volledig) past binnen de filosofie van het Sluitend Maatpak. Het budget, de tijd en de energie die in het Duitse systeem gespendeerd wordt aan cliëntsegmentatie, zou binnen de filosofie van het Sluitend Maatpak mogelijk beter geïnvesteerd worden in de onmiddellijke bemiddeling van alle werkzoekenden.

2.1.1. Profiling en targeting: algemene situering

In Duitsland maken profiling en targeting van de dienstverlening deel uit van een omvattend procesmodel, genaamd het *4 Fasen-Model voor integratie* (4 FM). Via de implementatie van dit model, ontwikkeld door experts van de Bundesagentur für Arbeit (BA), werd er nationaal een consistent referentiekader gecreëerd voor integratiewerk (BA, 2010a). Het 4 FM is van toepassing op alle cliënten die integratie-ondersteuning genieten vanwege de BA in de vorm van counseling en arbeidsbemiddeling. Het model combineert en integreert de bestaande strategieën in één systeem dat bijdraagt aan een continue ontwikkeling van de kernprocessen van de BA op het vlak van plaatsing en integratiewerk. Integratiewerk wordt benaderd vanuit een competentie-georiënteerd perspectief. Een softwaresysteem eigen aan de BA, genaamd *VerBIS*, stelt de consultants in staat om de stappen die in het 4 FM doorlopen worden en de ondernomen acties op systematische en gestandaardiseerde wijze te documenteren.

Het 4 FM bestaat uit onderstaande sequentie van stappen (zie fig. 2) (BA, 2010b, 2011):

1) Profiling

Tijdens een eerste interview voert de consulent een *strength and potential analysis* uit (cf. infra). Bij het uitvoeren van deze eerste profiling-fase worden verschillende factoren in kaart gebracht die bepalend zijn voor het cliëntprofiel, zoals het opleidingsniveau, de werkervaring en verdere kwalificaties van de cliënt, *hard skills* (beroepsmatige vaardigheden relevant in het kader van het jobdoelwit) en *generic* of *soft skills*. Een meer gedetailleerd overzicht van de factoren die het cliëntprofiel bepalen, wordt weergegeven in onderstaande figuur (fig. 1).

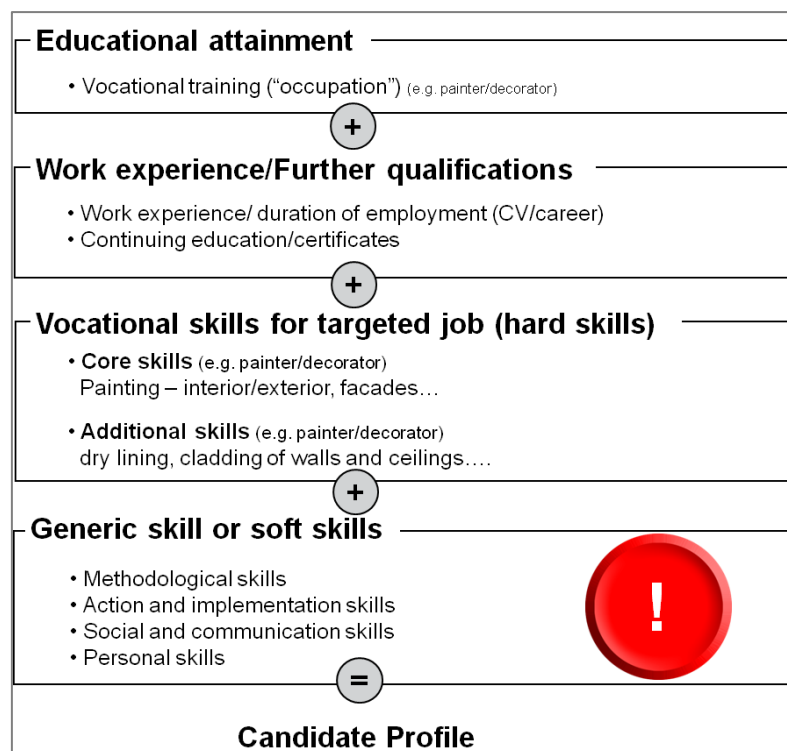


Fig. 1. Factoren die het cliëntprofiel bepalen, in kaart gebracht bij de eerste fase van het 4 FM (profiling).

Bron: Schema overgenomen uit een presentatie van de BA betreffende het 4 FM (2012), verkregen van de BA in het kader van dit onderzoek.

2) Doelbepaling

Op basis van de info die tijdens de *strength and potential analysis* verzameld werd, bepaalt de consulent in welke mate integratie op de reguliere arbeidsmarkt binnen een periode van 12 maanden realistisch/haalbaar voor de werkzoekende in kwestie. Op basis van het antwoord op deze vraag wordt de werkzoekende ingedeeld in één van zes cliëntgroepen. Profiling draagt binnen de BA dus bij aan *cliëntsegmentatie*. Op basis van het cliëntprofiel wordt er in deze tweede fase een *concreet interventiedoel* bepaald, een specifieke resultaat in het kader van tewerkstelling.

3) Selectie van een (mix van) interventiestrategie(ën)

Op basis van het cliëntprofiel en het arbeidsmarktdoel bepaald in fase twee, beslissen de consulent en de cliënt in samenspraak over een gepaste implementatiestrategie, rekening houdend met de noden van de cliënt en de beleidsdoelstellingen van de BA.

4) Implementatie en follow-up (monitoring)

Tijdens de laatste fase wordt er een wederzijds overeengekomen, individueel actieplan ('roadmap') opgesteld. De uitvoering van dit actieplan wordt in latere interviews op regelmatige basis opgevolgd.

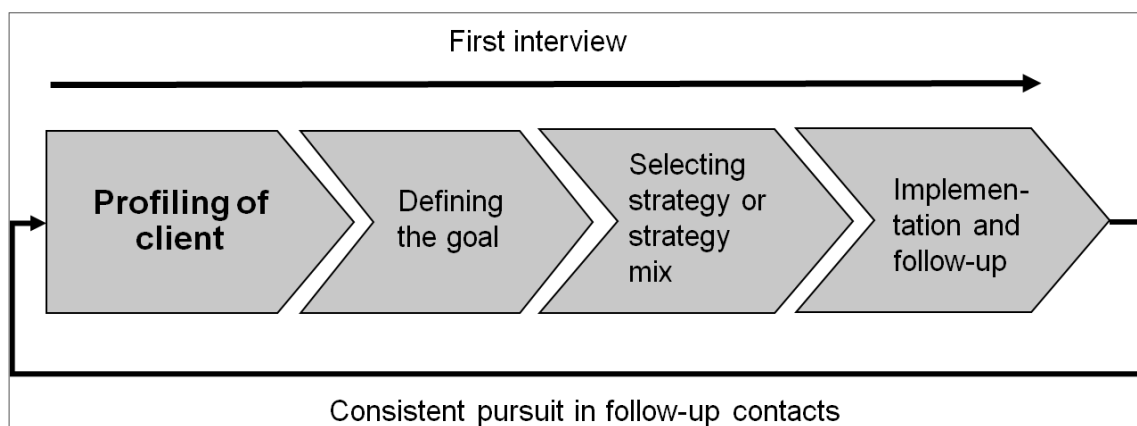


Fig. 2. Het 4 Fasen-Model voor Integratie (4 FM)

Bron: Schema overgenomen uit presentatie betreffende het 4 FM (2012), verkregen van de BA in het kader van dit onderzoek

In bovenstaande figuur wordt het 4 FM schematisch weergegeven. Hieruit blijkt dat het 4 FM een circulair proces is. Omdat de vier fasen repetitief doorlopen worden, is er sprake van *dynamische profiling*. Aan de hand van follow-up interviews worden de profielen van cliënten op regelmatige basis gemonitord en indien nodig herzien. Ieder arbeidsbureau ('werkwinkel') beslist afzonderlijk over de contactfrequentie met de cliënt. Bij het formuleren van richtlijnen hieromtrent wordt er rekening gehouden met cliëntspecifieke aspecten (zoals het cliëntprofiel), de arbeidsmarktomstandigheden, de lokale bedrijfsfocus en het beschikbare personeel. Wat betreft de duur van de interviews, wordt voor het eerste interview een tijdsinvestering van 60 minuten aanbevolen. De lokale arbeidsbureaus kunnen hier echter zelf richtlijnen rond formuleren. De duur van de follow-up interviews wordt bepaald door de lokale arbeidsbureaus of door de

verantwoordelijke consulent. De tijdsinvestering zal variëren naargelang de aard en het aantal topics dat besproken moet worden⁴¹.

2.1.2. Profiling en targeting: concrete instrumenten

De BA beschikt naar eigen zeggen niet over concrete profiling tools⁴¹. Wanneer we het begrip ‘instrumenten’ echter ruim opvatten (cf. typologie hoofdstuk 2), kunnen er verschillende profiling-instrumenten onderscheiden worden. Ook kunnen er instrumenten geïdentificeerd worden die (expliciet) bijdragen aan targeting van de dienstverlening. In wat volgt lichten wij achtereenvolgens volgende instrumenten toe: de *strengths and potential-analyse* (eerste fase van 4 FM), het *Kodiak-assessment*, de *productcatalogus* en het *TrEffer-model*.

A. Strengths and potential-analyse (profiling)

Profiling gebeurt binnen de BA op *systematische wijze* aan de hand van een zogenaamde *strengths and potential-analyse*. Deze analyse wordt uitgevoerd door de consulent⁴², tijdens een eerste interview met de werkzoekende. De resultaten van de *strengths and potential-analyse* worden continu geüpdatet aan de hand van regelmatige follow-up interviews (cf. circulair proces 4 FM). Hieronder geven we een beknopte omschrijving van de verschillende fasen van de *strengths and potential-analyse*, waarvoor we ons hoofdzakelijk baseerden op documentatie verkregen van de BA in het kader van dit onderzoek (2010a, 2010b).

1) Strengths-analyse

Profiling begint met een analyse van de *sterktes (strengths)* van het individu. De consulent en de werkzoekende bepalen in samenspraak een jobdoelwit; dit is een beroep dat, voorgaand op de werkervaring van de werkzoekende, het hoogste potentieel voor integratie biedt. Vervolgens verzamelt de consulent informatie over de sterktes van het individu in het licht van het geformuleerde jobdoelwit. Dit houdt in dat de consulent de relevante *beroeps- en algemene vaardigheden* van de werkzoekende in kaart brengt (respectievelijk *vocational* en *generic* of *soft skills*). De verzamelde info wordt geregistreerd in *VerBIS*, onder de hoofding ‘vaardigheden’. Op basis van de gedocumenteerde *strengths-analyse* kan het profiel van de werkzoekende overigens gebruikt worden voor automatische matching op nationaal niveau.

2) Potential-analyse

De *strengths-analyse* wordt gevolgd door een *potential-analyse*. Hierbij identificeren de consulent en de cliënt gezamenlijk de obstakels die de tewerkstelling van de werkzoekende in het doelberoep (potentieel) verhinderen en daarom remediërende acties vereisen. Meer concreet gaan de consulent en de werkzoekende na op welk van de volgende vijf domeinen er actie ondernomen dient te worden:

- Kwalificaties
- Prestatiepotentieel (‘achievement potential’)

⁴¹ Informatie gebaseerd op de antwoorden van de BA op de vragenlijst die in het kader van dit onderzoek werd verstuurd (zie bijlage 3).

⁴² Eventueel maakt de consulent hierbij gebruik van extra bronnen zoals referenties van werkgevers en schoolattesten van de werkzoekende. Ook kan de consulent een beroep doen op de Medische of Psychologische dienst.

- Motivatie
- Algemene situatie
- Specifieke arbeids- en opleidingsmarktomstandigheden

De BA voert hierbij een onderscheid in tussen enerzijds interventienoden te wijten aan *het persoonlijk profiel van de cliënt* en anderzijds interventienoden te wijten aan *de persoonlijke situatie of omgeving* van de cliënt. Interventienoden te wijten aan het persoonlijk profiel van de cliënt vereisen actie op het niveau van de kwalificaties, het prestatiepotentieel en de motivatie van de cliënt (cf. eerste drie van de bovengenoemde domeinen). Interventienoden gerelateerd aan de persoonlijke situatie of omgeving van de cliënt vereisen acties op de domeinen 'algemene situatie' en 'arbeidsmarkt- of opleidingsmarktomstandigheden'. Beide soorten interventienoden geven dus aanleiding tot specifieke actiestrategieën. Dergelijke acties zullen echter enkel ondernomen worden indien een interventienood duidelijk geïdentificeerd en omschreven kan worden⁴³. Heerst er onduidelijkheid over de identificatie van een interventienood, dan zal hier tijdens latere interviews terug op worden ingegaan.

3) *Algemene beoordeling van de resultaten van de 'strengths- and potential-analyse'*

Na een analyse van de geïdentificeerde *strengths* en de *potentials* van de werkzoekende in relatie tot zijn jobdoelwit, maakt de consulent een algemene inschatting met betrekking tot volgende vragen:

- Kunnen de (re-)integratiekansen van de cliënt bevorderd worden door de werkzoekende te ondersteunen en uit te dagen (dit wil zeggen, zijn eigen inspanningen te stimuleren)?
- Zo ja, binnen welke tijdsperiode?

Meer specifiek tracht de consulent te voorspellen of integratie op de reguliere arbeidsmarkt binnen de 12 maanden realistisch/haalbaar is, voortgaand op de *strengths- and potential-analyse*. Acht de consulent het weinig waarschijnlijk/haalbaar is dat een cliënt binnen een periode van 12 maanden geïntegreerd zal zijn op de arbeidsmarkt, dan wordt zijn dossier bestempeld als een *complex* integratieprofiel. Acht de consulent het daarentegen waarschijnlijk/haalbaar dat de cliënt binnen de 12 maanden uit de werkloosheid zal stromen, dan wordt zijn dossier benoemd als een *niet-complex* integratieprofiel.

We wijzen er tot slot op dat profiling binnen de BA bij aan cliëntsegmentatie. Meer specifiek worden er zes cliëntprofielen onderscheiden: *Market profiles*, *Activation profiles*, *Support profiles*, *Development profiles*, *Stabilization profiles* en *Assistance profiles*. Deze profielen

⁴³ De categorie 'specifieke arbeids- en opleidingsmarktomstandigheden' vormt een uitzondering op deze regel. Indien er op dit domein een duidelijke interventienood geïdentificeerd wordt, geeft dit geen rechtstreekse aanleiding tot actie. Eerder vormen positieve of negatieve verwachtingen gerelateerd aan de arbeids- en opleidingsmarktomstandigheden aanknopingspunten voor de analyse van de 'algemene situatie' (mobiliteit,...) en de 'motivatie' van de cliënt.

worden gedefinieerd op basis van verschillende antwoordcombinaties op twee centrale vragen:

- Binnen welke periode wordt er voorspeld dat de cliënt geïntegreerd zal zijn op de arbeidsmarkt? (Deze inschatting berust op de *strengths analyse*)
- Welke acties zijn er vereist voor tewerkstelling? (Deze inschatting berust op de *potential-analyse*)

Analoog de coördinaten in een coördinatensysteem definieert elke antwoordcombinatie een ander cliëntprofiel. Aangezien cliëntsegmentatie niet tot de doelstellingen van dit onderzoek behoort, gaan wij niet verder in op de omschrijving van deze cliëntprofielen⁴⁴.

B. KodiaK-assessment (profiling)

Zoals blijkt uit de voorgaande informatie benadert de BA profiling vanuit een holistisch perspectief: er worden zowel *harde* als *zachte* factoren in rekening gebracht bij de inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt. *Soft skills* krijgen hierbij een belangrijke rol toebedeeld. Aangezien ook de VDAB het belang van soft skills onderstreept voor de inschatting van iemands inzetbaarheid, spitsen we ons in deze paragraaf kort toe op het soft skills assessment uitgevoerd door de BA, meer specifiek het *KodiaK-assessment (Kompetenzdiagnostik für Kundenprofile)*.

Vooreerst is het echter interessant om na te gaan *welke soft skills* er door de BA in rekening worden gebracht bij profiling. Deze factoren worden immers allen verondersteld een (potentiële) invloed uit te oefenen op de inzetbaarheid van de cliënt en kunnen dus een rol spelen bij de inhoudelijke ontwikkeling van de tools voor *employability assessment* binnen de VDAB. Figuur 3 geeft een overzicht van de soft skills waarnaar gepeild wordt tijdens de eerste fase van het 4 FM (profiling). Er worden vier hoofdcategorieën onderscheiden, zijnde *sociale en communicatieve vaardigheden*, methodologische bekwaamheid, *vermogen om actie te ondernemen en uitvoeringsvermogen* en *persoonlijke vaardigheden*. Elk van deze categorieën bestaat uit vijf concrete soft skills.

⁴⁴ Voor een gedetailleerde beschrijving van de zes cliëntprofielen verwijzen wij naar de volgende bron: Bundesagentur für Arbeit (2010). The Employee Focused Integration Concept of the Bundesagentur für Arbeit (Books II and III Social Code), Germany: BA Headoffice.

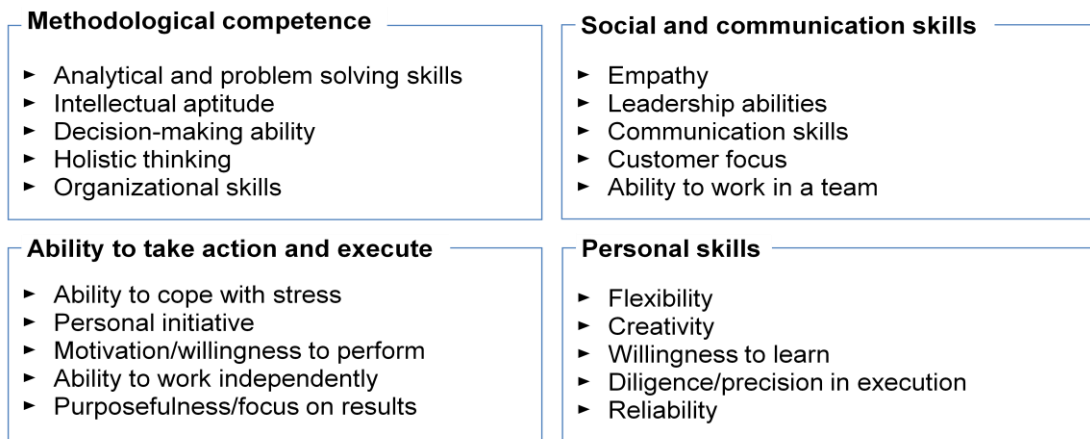


Fig. 3. Soft skills in rekening gebracht bij profiling van cliënten in het 4 FM

Bron: presentatie betreffende het 4 FM (2012), verkregen van de BA in het kader van dit onderzoek.

Om de consulenten te voorzien van ondersteuning bij het assessment van deze soft skills, werden er in het kader van het Kodiak-project in 2010-2011 vier nieuwe diensten ontwikkeld, aangeboden door de Psychologische Dienst van de BA. Sindsdien kunnen consulenten tijdens de profiling-fase, maar ook tijdens de andere fasen van het 4 FM, gebruik maken van vier diensten voor het assessment van individuele competenties op vier verschillende domeinen:

- 1) *Kodiak 1 (K1)*: deze module bestaat uit het afnemen van een *self-assessment vragenlijst met betrekking tot het gedrag van de werkzoekende in de werkomgeving*. Het invullen van deze vragenlijst bevordert het inzicht van de werkzoekenden in de eigen, niet-technische vaardigheden oftewel soft skills;
- 2) *Kodiak 2 (K2)*: aan de hand van deze module wordt de *intellectuele bekwaamheid* van de werkzoekende getest;
- 3) *Kodiak 3 (K3)*: in de derde module wordt de *prestatiemotivatie* van de werkzoekende nader onderzocht;
- 4) *Kodiak 4 (K4)*: de vierde module bestaat uit een assessment center voor de identificatie van sociale en communicatievaardigheden (in het licht van bepaalde jobdoelwitten).

De uitvoering van de Kodiak-modules varieert van 20 minuten (K1) tot verschillende uren (K4). Participatie aan de modules gebeurt op vrijwillige basis. Het Kodiak-dienstverleningsaanbod is een vorm van *mixed-media*-dienstverlening: soft skill assessment is niet alleen gebaseerd op een self assessment-vragenlijst, maar ook op verschillende vormen van face-to-face contact (Scharle, 2011).

De verscheidenheid van de Kodiak-diensten maakt dat elk van de modules een verrijkend voorbeeld kan zijn voor de ontwikkeling van de tools voor employability assessment binnen de VDAB. Niet alleen inhoudelijk, maar ook vormelijk kunnen zij een potentiële bijdrage leveren. Daarnaast kan ook het proces van de totstandkoming en de implementatie van de Kodiak-modules leerrijke elementen bevatten met het oog op de operationalisering en implementatie van het instrumentarium voor *employability assessment* binnen de VDAB.

C. Productcatalogus (targeting)

Het aanbod van de BA bestaat uit twee productcategorieën: counseling en arbeidsbemiddeling enerzijds, actieve bijstandsuitkeringen anderzijds. Om de consulenten te ondersteunen bij de toewijzing van specifieke producten, kunnen zij een online *productcatalogus* raadplegen. Hierin worden aanbevelingen gedaan met betrekking tot de vraag welke actieve ondersteuningsmaatregelen geschikt zijn voor gebruik bij welke interventiestrategieën van het 4 FM. Daarnaast worden er ook 'best practices' in omschreven inzake de implementatie van deze interventiestrategieën. De productcatalogus voorziet de consulenten dus van structuur en een praktisch handvat bij de toewijzing van dienstverlening. Dit betekent echter niet dat de aanbevelingen opgenomen in de productcatalogus de autonomie van de consulent volledig 'overrulen'.

D. TrEffeR-model (targeting)

De Duitse PES heeft reeds geëxperimenteerd met statistische targeting. Ook op dit vlak zou de BA de VDAB dus leerrijke informatie kunnen aanreiken. Het Duitse statistische targeting-model, *TrEffer* genaamd, diende voor de identificatie van effectieve interventies voor een specifieke werkzoekende. Het werd getest in verschillende arbeidsbureaus. Diepgaande informatie over het model is ons niet bekend, maar geweten is dat het model niet de gewenste resultaten opleverde, doordat het geen zachte factoren in rekening bracht (Konle-Seidl, 2011).

2.2. Nederland

Leerrijke elementen (redenen voor selectie buiten de algemene criteria)	<ul style="list-style-type: none">• Nederland heeft de <i>langste ervaring met profiling</i> van alle Europese landen (Konle-Seidl, 2011). Hierdoor beschikt de Nederlandse PES wellicht over <i>rijke informatie</i> met betrekking tot <i>succesfactoren en knelpunten</i> inzake profiling (en targeting).• Bovendien heeft UWV WERKbedrijf (PES) ervaring met zowel <i>kwantitatieve als kwalitatieve vormen</i> van profiling (statistische profiling op basis van de <i>Kansmeter</i> ('99), competentietesten, checklists,...). Hoewel niet al deze instrumenten besproken worden in dit rapport, kunnen ze ook verder bestudeerd worden in de tweede onderzoeksfase.• UWV WERKbedrijf wordt geconfronteerd met sterke besparingen, waardoor de PES zwaar investeert in <i>e-dienstverlening</i>. Binnen de huidige context van bezuinigingen en de digitalisering van de dienstverlening, kan UWV WERKbedrijf mogelijk vernieuwende en relevante informatie aanleveren voor de werking van de VDAB. Zo werd er recent een interessante e-tool ontwikkeld voor het assessment van werkzoekenden, de <i>Persoonsverkennen</i>. Aangezien het een self-assessment tool betreft, promoot het instrument bovendien <i>zelfsturing</i>, een belangrijk principe binnen de methodiek van het Sluitend Maatpak.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none">• Sinds 2009 is in Nederland de WERKformule van toepassing. Dit impliceert dat er voor de toewijzing van intensieve dienstverlening een <i>queuing</i>-principe wordt toegepast: werkzoekenden komen pas in aanmerking voor intensieve dienstverlening nadat er een bepaalde periode van werkloosheid verstreken is. Deze werkwijze is niet volledig in overeenstemming met de methodiek van het Sluitend Maatpak.

2.2.1. Profiling en targeting: algemene situatie⁴⁵

Het Nederlandse UWV Werkbedrijf wordt geconfronteerd met zware bezuinigingen op het uitvoeringsbudget, met als gevolg dat face-to-face contact drastisch wordt verminderd. Binnen deze context investeerde UWV Werkbedrijf in een nieuwe vorm van dienstverlening voor personen met een Werkloosheidsuitkering (WW-uitkering), namelijk *internetdienstverlening*. De transitie naar deze *e-dienstverlening* is in 2011 op gefaseerde wijze van start gegaan. In de loop van 2013 zal het merendeel van de werkloze werkzoekenden zowel voor de uitkeringsaanvraag als voor de begeleiding een beroep moeten doen op het internet en in 2015 beoogt UWV de transitie naar e-dienstverlening volledig afgerond te hebben.

⁴⁵ De informatie weergegeven in deze paragraaf is sterk gebaseerd op volgende bron: Kenniscentrum UWV (2012). *UWV Kennisverslag 2012-2*, Amsterdam: UWV.

In tegenstelling tot voorheen volgt UWV Werkbedrijf niet meer het principe van vroegtijdige interventie, maar wordt er een *queuing*-principe toegepast: het traject dat door de werkzoekenden wordt afgelegd, wordt opgedeeld in verschillende fasen, waarbij de dienstverlening intensifieert naarmate de werkloosheidsduur vordert. Aanleiding voor de introductie van het *queuing*-principe was onder andere de vrees dat vroege interventie de eigen inspanningen van de werkzoekenden kon ondermijnen en dat dergelijke strategie significante *deadweight*-effecten tot gevolg kan hebben (Weber, 2011).

Het gefaseerde proces dat werkzoekenden bij UWV Werkbedrijf doorlopen, is het volgende:

1) De eerste drie maanden van werkloosheid: digitale dienstverlening

Tijdens de eerste drie maanden van werkloosheid is *internet* het primaire communicatie- en contactkanaal. Daarnaast blijven werkcoaches ook groepsgewijze klantondersteuning geven in de vorm van workshops en netwerkbijeenkomsten. Alle werkzoekenden genieten tijdens deze drie maanden dezelfde dienstverlening.

2) Na drie maanden werkloosheid: evaluatiemoment

Na drie maanden werkloosheid vindt er een *evaluatiemoment* plaats, waarbij UWV nagaat of een werkzoekende in aanmerking komt voor intensievere dienstverlening voorzien op het Werkplein, dan wel of een voortzetting van de basisdienstverlening via internet volstaat. Momenteel wordt deze beslissing gemaakt door een werkcoach, op basis van een persoonlijk evaluatiegesprek met de werkzoekende. Het gehanteerde criterium voor het al dan niet toekennen van intensieve dienstverlening is de afstand van de werkzoekende tot de arbeidsmarkt.

Wat betreft het evaluatiemoment, zal er in de loop van 2013 een transitie plaatsvinden waarbij de persoonlijke gesprekken met de cliënt vervangen worden door de toepassing van een recent ontwikkeld instrument, de *Persoonsverkenner* (cf. infra). Dit instrument zal in de plaats van de consulent een inschatting maken van de afstand tot de arbeidsmarkt van een specifieke werkzoekende. De resultaten van dit instrument zullen bepalen of een werkzoekende al dan niet intensieve dienstverlening krijgt toegewezen.

3) Vanaf 3 tot en met 12 maanden werkloosheid: digitale dienstverlening (en face-to-face dienstverlening)

Na een periode van drie maanden werkloosheid wordt het aanbod wat betreft internetdienstverlening voor iedereen aangevuld met digitale workshops genaamd *webinars*, e-coaching en e-learningprogramma's afgestemd op de behoeften van het individu. Naar schatting 10% van de cliëntpopulatie zal daarnaast intensieve ondersteuning toegewezen krijgen, bestaande uit ondermeer persoonlijke en groepsgewijze coaching en uitgebreide competentietesten op de Werkpleinen. Deze 10% van de cliëntpopulatie betreft de werkzoekenden met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt. Dit impliceert dat ongeveer 90% van de WW-clënten enkel een beroep zal kunnen doen op digitale dienstverlening. Deze percentages kwamen tot stand op basis van de financiële middelen die UWV ter beschikking heeft.

4) Vanaf 1 jaar werkloosheid: enkel digitale dienstverlening

De intensieve dienstverlening heeft een maximale duur van 1 jaar. De werkzoekende kan na afloop van deze periode wel nog steeds gebruik maken van zijn digitale persoonlijke omgeving.

2.2.2. Profiling en targeting: concrete instrumenten⁴⁵

A. de Persoonsverkenner (profiling en targeting)⁴⁶

Voor de profiling van werkzoekenden ontwikkelde UWV Werkbedrijf twee tools: de *Werkverkenner* en de *Persoonsverkenner*. Aan de hand van de *Werkverkenner* wordt de werkzoekende zijn kans op werk voorspeld op basis van zijn *doelberoep* en informatie over de *regionale arbeidsmarkt*. De *Persoonsverkenner* stelt UWV in staat om de kans van een werkzoekende te voorspellen op basis van *persoonlijke karakteristieken*. Zoals gezegd zal deze tool in de loop van 2013 binnen de werking van UWV geïmplementeerd worden. In dit rapport zullen wij ons enkel toespitsen op de *Persoonsverkenner*, aangezien dit instrument in onze ogen de grootste toegevoegde waarde heeft in het kader van de ontwikkeling van tools voor employability assessment binnen de VDAB.

1) Doel

Kernachtig samengevat is de *Persoonsverkenner* een selectie- en diagnose-instrument om WW-klienten gerichte dienstverlening te kunnen bieden. De tweevoudige doelomschrijving van het instrument toont aan dat de *Persoonsverkenner* een rol speelt bij zowel profiling als targeting van de dienstverlening:

1) Selectie (eerste doel)

De *Persoonsverkenner* selecteert werkzoekenden die in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening, op basis van hun voorspelde kans op werkhervatting binnen een periode van 12 maanden. De e-tool is dus bepalend voor de *vorm* van de dienstverlening: intensief dan wel digitaal.

2) Diagnose (tweede doel)

De *Persoonsverkenner* identificeert de belangrijkste mogelijkheden en drempels naar tewerkstelling van een specifieke werkzoekende. Het doel hiervan is om een digitaal dienstverleningsaanbod te doen, afgestemd op de cliënt zijn persoonlijke belemmeringen bij de zoektocht naar werk. Dergelijk digitaal dienstverleningsaanbod, gebaseerd op het klantprofiel dat de *Persoonsverkenner* genereert, is momenteel in ontwikkeling binnen UWV. De *Persoonsverkenner* bepaalt dus niet alleen de vorm van de dienstverlening die aan een cliënt wordt toegewezen, maar geeft ook richting aan de *inhoud* ervan.

⁴⁶ In deze bespreking refereren we steeds naar de huidige *Persoonsverkenner versie 1.0*, tenzij anders vermeld.

2) Factoren⁴⁷

De *Persoonsverkenner* bestaat uit een korte lijst van 20 vragen die betrekking hebben op 11 *harde* en *zachte* factoren die de kans op werkhervatting binnen één jaar voorspellen. Zes van deze factoren worden beschouwd als *bevorderend* voor de werkhervatting:

- 1) de werkzoekende heeft een *gunstige visie op de terugkeer naar werk*;
- 2) de werkzoekende *benadert actief potentiële werkgevers*;
- 3) de werkzoekende heeft een *hoge werkzoekintentie*;
- 4) de werkzoekende heeft een *goed algemeen werkvermogen*;
- 5) de werkzoekende heeft een *goed psychisch werkvermogen*;
- 6) de werkzoekende heeft een *goed lichamelijk werkvermogen*.

Vijf van de 11 factoren worden daarentegen beschouwd als *belemmerend* voor de werkhervatting, zijnde:

- 1) de werkzoekende heeft een *hoge leeftijd*;
- 2) de werkzoekende heeft *geen/een slecht begrip van de Nederlandse taal*;
- 3) de werkzoekende *voelt zich te ziek om te werken*;
- 4) de werkzoekende heeft een *langdurig laatste dienstverband*;
- 5) de werkzoekende heeft de *neiging om de werkloosheidssituatie toe te schrijven aan externe, toevallige factoren (externe attributie)*.

3) Uitkomsten

De *Persoonsverkenner* wordt ten laatste drie maanden na aanvang van de werkloosheid door de werkzoekende ingevuld. Het invullen van de vragenlijst resulteert in twee uitkomsten:

- 1) De kans op werkhervatting binnen één jaar

Deze kans wordt uitgedrukt in een percentage (0% - 100%). Wanneer de kans van een werkzoekende onder een bepaalde kritische waarde ligt, komt deze persoon in aanmerking voor intensieve dienstverlening.

- 2) Inzicht in welke van de 11 factoren actie vereisen om de kans op tewerkstelling te vergroten

Op basis van de antwoorden op de vragenlijst wordt er voor elke factor een score berekend, gaande van 0 tot 100 punten. De werkzoekende zijn score per factor wordt vervolgens vergeleken met de gemiddelde score van een referentiegroep van werkhervatters. Hierbij hanteert UWV volgende indeling: de score ligt (ver) beneden of (ver) boven de gemiddelde score van de werkhervatters, of de score van de werkzoekende is gemiddeld ten opzichte van de gemiddelde score van de werkhervatters.

Een factor *belemmert* de kans op werkhervatting, wanneer de score van de werkzoekende op factoren die de kans op werkhervatting *bevorderen*, (ver) *onder* de gemiddelde score ligt.

⁴⁷ Voor een overzicht van de factoren en vragen opgenomen in de *Persoonsverkenner*, verwijzen wij naar volgende bron (p.47): Kenniscentrum UWV (2012). *UWV Kennisverslag 2012-2*, Amsterdam: UWV. Dit artikel is te raadplegen via volgende link: <http://www.uwv.nl/overuwv/Images/UKV%202012-II.pdf>

Ook *belemmert* een factor de kans op werkhervatting wanneer de score van de werkzoekende op factoren die de kans op werkhervatting *belemmeren*, (ver) *boven* de gemiddelde score ligt.

4) *Onderbouwing, evaluatie en verdere ontwikkeling*

De Persoonsverkenner kwam tot stand op basis van een onderzoeksproject genaamd *Voorspellers van Werkhervatting*, uitgevoerd door het UWV Kenniscentrum en de universiteit van Groningen⁴⁸ in de periode van 2006 tot en met 2011⁴⁹. In dit onderzoek stond volgende vraag centraal: Wat zijn de voorspellende persoons- en situatiekenmerken (bij het begin van de werkloosheid) voor werkhervatting binnen 12 maanden na aanvang van de werkloosheid? (Brouwer et al., 2011). Er werden 3 onderzoeksfasen doorlopen:

1) Literatuurstudie

Aan de hand van een literatuurstudie werden er een groot aantal *harde* en *zachte* persoons- en situatiefactoren geïdentificeerd die potentieel relevant zijn voor de voorspelling van werkhervatting. Deze factoren werden afgeleid uit drie theoretische modellen: de 'Theory of Planned Behaviour' (Aizen, 1991), het model van Wanberg (Wanberg, Song, & Hough, 2002) en het Motivatiemodel (Vroom, 1964). De literatuurstudie resulteerde in een uitgebreide vragenlijst (ruim 500 items) die voor de tweede onderzoeksfase in drie deelvragenlijsten werd opgedeeld.

2) Cross-sectioneel onderzoek

Op basis van cross-sectioneel onderzoek werd er nagegaan met betrekking tot welke items van de vragenlijsten langdurig werklozen (langer dan een jaar werkloos) en snelle werkhervatters van elkaar verschillen. Dit bleek voor 155 van de 500 items het geval te zijn. Deze tweede onderzoeksfase resulteerde dan ook in een vragenlijst van 155 items, die tijdens de derde fase kon worden ingezet.

3) Longitudinaal onderzoek

Om na te gaan of deze 155 factoren ook daadwerkelijk een voorspellende waarde hebben wat betreft werkhervatting, werd er een longitudinale studie opgestart. De vragenlijst die resulteerde uit het cross-sectioneel onderzoek werd afgenomen bij een onderzoekspopulatie bestaande uit werkzoekenden in Noord-Holland die tijdens de periode van april 2008 tot en met maart 2009 een WW-uitkering toegekend hebben gekregen. Op basis van de data verkregen aan de hand van deze vragenlijst en op basis van de geregistreerde gegevens van de werkzoekende in de uitkeringsadministratie, werden er ongeveer 70 potentiële voorspellers van werkhervatting verder onderzocht. Multivariate logistische regressieanalyse identificeerde uiteindelijk 10 van de ruim 70 factoren als voorspellers van werkhervatting

⁴⁸ de afdeling Gezondheidswetenschappen van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG).

⁴⁹ Voor een volledige rapportage van dit onderzoek verwijzen we naar het volgende onderzoeksrapport: Brouwer, Schellekens, Bakker, Verheij, & Steegen (2011). *Eindrapportage Project Voorspellers van Werkhervatting: een onderzoek onder werklozen in Noord-Holland*. Groningen/Amsterdam: Rijksuniversiteit Groningen UMCG/UWV Kenniscentrum.

binnen een periode van 12 maanden (na aanvang van de werkloosheid). Deze factoren werden wederom opgenomen in een verkorte vragenlijst, met als doel dat de werkcoaches van UWV dit instrument konden inzetten in de praktijk. Op vraag van UWV werd er nog een elfde factor ('lichamelijk werkvermogen') aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragenlijst werd de Persoonsverkenner (versie 1.0) genoemd.

4) Evaluatie en verdere ontwikkeling

Uit onderzoek blijkt dat de Persoonsverkenner (versie 1.0) binnen de bovengenoemde onderzoekspopulatie een voorspelkracht heeft van bijna 70%. Dit wilt zeggen dat het instrument in 70% van de gevallen correct voorspelt of iemand binnen 12 maanden al dan niet tewerkgesteld zal zijn (op basis van factoren gemeten in de eerste maanden van de werkloosheid). Daarnaast werd ook de gebruikswaarde van de Persoonsverkenner getest in een pilootproject op drie vestigingen van UWV, tijdens het voorjaar van 2011. In totaal waren hier negen werkcoaches en vijftig werkzoekenden bij het project betrokken. De ervaringen van deze personen met de Persoonsverkenner bleken over het algemeen positief te zijn. De betrokken werkcoaches rapporteerden dat de Persoonsverkenner een gebruiksvriendelijke tool is, die relevant is voor de selectie van cliënten. De inhoud van de Persoonsverkenner zou verder overeenstemmen met de elementen die door ervaren consultants worden aangehaald tijdens een eerste interview met de cliënt. Bovendien zou de uitkomst van de Persoonsverkenner in lijn zijn met het oordeel van de consultant op basis van het interview. Verder werd gerapporteerd dat de Persoonsverkenner een praktisch handvat biedt bij de toekenning van dienstverlening op maat, doordat het instrument potentiële drempels naar tewerkstelling identificeert. De inhoud van de tool kon volgens de werkcoaches echter nog verbeterd worden door toevoeging van voorspellende factoren voor *specifieke* doelgroepen (ouderen, gehandicapten,...). Daarnaast merkte men op dat het voorzien van professionele facilitatie (via mail, telefoon, of face-to-face) de accuraatheid van de *Persoonsverkenner* bevordert. Werkzoekenden zelf rapporteerden dat de *Persoonsverkenner* gebruiksvriendelijk is, dat de vragen gemakkelijk te verstaan zijn en dat het invullen van de vragenlijst geen grote tijdsinvestering vereist.

De huidige versie van de Persoonverkenner zal verder aangepast en geactualiseerd worden tijdens een vervolgonderzoek uitgevoerd door UWV. Meer specifiek worden er twee doelen vooropgesteld:

- 1) Voor heel Nederland de *generaliseerbaarheid* van de voorspellers uit de Persoonsverkenner 1.0 vaststellen voor een actuele WW-instroom. Het huidige instrument is immers enkel gebaseerd op onderzoek bij een onderzoekspopulatie in Noord-Holland.
- 2) Inzicht verwerven in de factoren die werkhervatting voorspellen voor specifieke klantgroepen in de WW.

Het vervolgonderzoek zal resulteren in een nieuwe versie van de Persoonsverkenner, die de huidige versie 1.0 zal vervangen. De implementatie van de nieuwe tool, getiteld de *Persoonsverkenner versie 2.0.*, is gepland in 2015.

2.3. Denemarken

Leerrijke elementen (redenen voor selectie buiten de algemene criteria)	<ul style="list-style-type: none">De Deense case is hoofdzakelijk interessant omwille van de tools die tot voor kort van toepassing waren voor profiling (en targeting) binnen de PES. De PES deed namelijk aan <i>systematische profiling</i> op basis van de zogenaamde <i>Employability Profiling Toolbox</i>, die in dit rapport uitvoerig wordt toegelicht. Deze toolbox bestond zowel uit een <i>statistische profiling-tool</i> als uit verschillende <i>kwantitatieve tools</i>. Bovendien werd profiling benaderd vanuit een <i>holistisch perspectief</i>. De Deense PES zou leerrijke informatie kunnen aanleveren met betrekking tot de inhoud, werking en implementatie van deze tools, alsook met betrekking tot de reden voor afschaffing ervan (knelpunten en verbeterfactoren).Het huidige profiling-systeem van de Deense PES lijkt sterk op het Vlaamse (VDAB), in die zin dat profiling hoofdzakelijk berust op het subjectieve oordeel van de consulent (regelmatige interviews).
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none">In Denemarken draagt profiling bij aan <i>cliëntsegmentatie</i>. Bovendien is de duur van de werkloosheid (mede) bepalend voor de toewijzing van dienstverlening aan werkzoekenden (<i>queuing</i>-principe). Vanuit dit opzicht is er dan ook geen directe link tussen profiling (en cliëntsegmentatie) enerzijds en de toewijzing van dienstverlening anderzijds. Beide principes zijn niet (volledig) in overeenstemming met de methodiek van het Sluitend Maatpak.

2.3.1. Profiling en targeting: algemene situering⁵⁰

In Denemarken vond er de voorbije jaren een evolutie plaats inzake profiling en targeting. Terwijl er voorheen verfijnde tools van diverse aard werden toegepast om te oordelen over de inzetbaarheid van een cliënt en de meest geschikte dienstverlening, berust profiling en targeting nu (hoofdzakelijk) op het subjectieve, autonome oordeel van de consulent. Deze evolutie ging gepaard met de transitie van het zogenaamde *Old Match Model* naar het *New Match Model*. Deze overgang houdt in dat werkzoekenden niet langer worden ingedeeld in vijf, maar in drie groepen, gedefinieerd op basis van de inzetbaarheid van een persoon⁵¹.

⁵⁰ De informatie in deze paragraaf is mede gebaseerd op een presentatie van het Deense profiling-systeem, gegeven door Larsen en Jonsson tijdens de *PES to PES Dialogue Conference: Profiling for Effective Labour Market Integration*, Brussel, 11-12/05/2011.

⁵¹ Het *Old Match Model* werd afgevoerd omdat het onderscheid tussen sommige van de vijf groepen voor vele consulenten niet duidelijk was. Vele cliënten werden hierdoor in de verkeerde categorie ingedeeld. Het *New Match Model* is een eenvoudiger model en bestaat uit drie duidelijk onderscheiden categorieën. Ten opzichte van het 'Old Match Model' geeft het bovendien een duidelijker overzicht van de beschikbare arbeidskrachten. Door de implementatie van het nieuwe model wilt men een algemeen kader creëren voor het assessment van zowel verzekerde, als niet verzekerde personen.

Profiling berust in Denemarken dus op de expertise van de consulent en draagt bij aan *cliëntsegmentatie*. De indeling in de drie cliëntgroepen gebeurt op basis van een interview tussen de consulent en de werkzoekende. Tijdens dit gesprek laat de consulent zich leiden door de twee volgende vragen:

- 1) Is de werkzoekende in staat om binnen een periode van drie maanden een job te vinden?
- 2) Is de werkzoekende in staat om deel te nemen aan actieve tewerkstellingsmaatregelen?

Op basis van het antwoord op beide vragen wordt de werkzoekende ingedeeld in één van de volgende drie cliëntgroepen:

- 1) *Match groep 1: Personen die arbeidsmarktrijp zijn ('Ready to take on a job')*
Deze personen zijn klaar voor tewerkstelling en zullen het systeem wellicht binnen de drie maanden verlaten.
- 2) *Match groep 2: Personen die klaar zijn voor actieve tewerkstellingsmaatregelen ('Ready for active employment measures')*
Deze personen zijn nog niet klaar voor tewerkstelling en zullen het systeem wellicht niet verlaten binnen een periode van drie maanden, maar zijn wel in staat tot participatie aan arbeidsmarktprogramma's.
- 3) *Match groep 3: Personen die tijdelijk inactief zijn ('Temporarily on passive support')*
Deze groep omvat personen die kampen met een zodanig complexe problematiek dat ze noch kunnen werken, noch kunnen deelnemen aan arbeidsmarktprogramma's. Deze personen genieten (tijdelijk) enkel passieve ondersteuning.

Profiling bestaat zoals gezegd niet uit de systematische toepassing van formele screeningsinstrumenten. De inschatting van de inzetbaarheid gebeurt op basis van de expertise van de consulent. Uit onderzoek blijkt dat consulenten de volgende (algemene) criteria als doorslaggevend omschrijven bij de beoordeling van iemands inzetbaarheid⁵²:

- 1) De werkzoekende zijn eigen perceptie van zijn tewerkstellingskansen (motivatie, bereidheid, etc.)
- 2) De psychische en fysieke gezondheid van de werkzoekende
- 3) Ervaringen met misbruik
- 4) Sociale problemen
- 5) De werkloosheidsduur van de cliënt
- 6) Sociale vaardigheden

Om een profiel te schetsen van de cliënt raadplegen consulenten in Denemarken bovendien een *openbaar verslag van dienstverlening* ('public assistance record') van het betrokken individu. Dit is een digitaal overzicht van de uitkeringssituatie van de cliënt, waarin per maand wordt weergegeven op welke uitkeringen de betrokkene gedurende de laatste vijf jaar aanspraak heeft gemaakt, en

⁵² Bron: presentatie van het Deense profiling-systeem, gegeven door Larsen en Jonsson tijdens de 'PES to PES Dialogue Conference: Profiling for Effective Labour Market Integration', Brussel, 11-12/05/2011. De criteria zijn gebaseerd op een studie van het 'Danish National Centre for Social Research' (2006), getiteld 'Readily employable or not? – A qualitative study of employability profiling of recipients of cash benefits in ten municipalities'.

welke publieke ondersteuning hij genoten heeft. De inhoud van dit verslag kan ook tijdens het interview besproken worden.

Wat betreft targeting van de dienstverlening is in Denemarken het *queuing*-principe van toepassing: cliënten krijgen pas toegang tot bepaalde programma's na een bepaalde werkloosheidsduur. Vanuit dit opzicht is er geen directe link tussen profiling en cliëntsegmentatie enerzijds en de toewijzing van dienstverlening anderzijds (Weber, 2011). Toch draagt profiling in Denemarken ook bij aan de targeting van de dienstverlening: de indeling in de drie match groepen is immers bepalend voor de contactfrequentie met de cliënt. Bovendien worden er voor ieder cliëntsegment verschillende soorten (algemeen geformuleerde) interventiestrategieën angewend. Binnen het kader van deze algemene richtlijnen en de leeftijdsafhankelijke activeringseisen gesteld door de PES, bepaalt de consulent zelf welke diensten aan een cliënt worden toegewezen (Konle-Seidle, 2011).

Aan de hand van follow-up interviews (minstens om de drie maanden) wordt de situatie van de cliënt op regelmatige basis opgevolgd. Indien er nieuwe informatie aan het licht komt, of indien er zich belangrijke wijzigingen voordoen in de cliëntsituatie, is het mogelijk dat het cliëntprofiel wordt herzien en dat de toewijzing van dienstverlening wordt bijgestuurd. Profiling in de PES in Denemarken is dus van dynamische aard.

2.3.2. Profiling en targeting: concrete instrumenten

A. Employability Profiling Toolbox

Tot een tweetal jaar geleden bestond er in Denemarken een verfijnde profiling-procedure die bovendien een toegevoegde waarde had voor de targeting van de dienstverlening. Er was sprake van een *Employability Profiling Proces*, bestaande uit drie stappen: 1) voorbereiding op een interview met de werkzoekende, 2) gesprek met de werkzoekende, 3) diagnosestelling met betrekking tot de inzetbaarheid van de cliënt en de meest aangewezen dienstverlening. De PES en andere (private) actoren dienden tijdens dit *Employability Profiling Proces* gebruik te maken van een *Employability Profiling Toolbox*. Het doel van deze *Employability Profiling Toolbox* was de facilitatie van vroegtijdige, gepersonaliseerde interventies voor re-integratie, op basis van een vroegtijdige identificatie van de drempels naar tewerkstelling van werkzoekenden. Daarnaast moest de toolbox bijdragen aan een systematisch en transparant assessment van werkzoekenden, aan de creatie van een gemeenschappelijk begrippenkader en aan een degelijke documentatie van verzamelde cliëntinformatie.

De *Employability Profiling Toolbox* bestond uit IT-tools die de consulenten hielpen om een inschatting te maken van de inzetbaarheid van de cliënt, gebaseerd op zijn vroegere werkervaring, zijn vaardigheden, zijn kwalificaties, etc. (McQuaid, Lindsay, Dutton, & McCracken, 2007). Aan de hand van de toolbox werden de cliënten ingedeeld in één van de vijf 'match'-groepen die deel uitmaakten van het *Old Match Model*⁵³. De toolbox was geen vervanging van de consulent; de categorisatie van werkzoekenden en de toewijzing van dienstverlening berustte nog steeds op de consulent zijn professionele expertise.

⁵³ Deze vijf groepen waren de volgende: 1) Volledige match, 2) Hoge mate van match, 3) Gedeeltelijke match, 4) Lage match, 5) Geen match.

Oorspronkelijk bestond de toolbox uit 4 IT-tools (McQuaid et al., 2007). Eén instrument, de Job Barometer, werd enkele jaren na zijn invoer (in 2004) uit de toolbox verwijderd. Toch bespreken we dit instrument, aangezien het mogelijk een inspiratiebron is voor de ontwikkeling van de tools voor employability assessment binnen de VDAB.

1) *Het openbaar verslag van dienstverlening ('public assistance record')*

Deze tool wordt ook in het nieuwe profiling-systeem nog toegepast. Het openbaar verslag van dienstverlening is een overzicht van de (vroegere) uitkeringssituatie van een cliënt. Het geeft per maand weer op welke uitkeringen de betrokkene gedurende de laatste vijf jaar aanspraak heeft gemaakt en welke publieke ondersteuning hij genoten heeft. Figuur 4 illustreert hoe dergelijk verslag aan de consulent gepresenteerd wordt.

De consulenten doen een beroep op dit digitaal verslag ter voorbereiding op het interview met de cliënt, maar het verslag kan ook met de werkzoekende besproken worden. Indien een cliënt in het verleden reeds werkzoekend is geweest, dan is het openbaar verslag voor dienstverlening reeds voorhanden. Is dit niet het geval, dan moet de consulent het zelf nog opstellen. Door het openbaar verslag voor dienstverlening wordt de consulent voorzien van belangrijke cliëntinformatie, waardoor de toewijzing van dienstverlening geoptimaliseerd kan worden (Collewet et al., 2009; Glynstrup & Rosholm, 2005).

Arbejdsmarkedsportal

Cpr nr:

Stamdata

Cpr nr:	010145-4207
Kommune	Køge
Region	AF-Roskilde
A-Kasse	Ikke medlem af A-kasse
Fors. kat.	I

Oversigt

Klik på en måned for at få dagsoversigten

Filtrer data:

Mdr	1999	2000	2001	2002	2003
Januar	Ledighed	Ledighed	Ledighed	Kontanthjælp	Kontanthjælp
Februar	Ledighed	Ledighed	Ledighed	Kontanthjælp	Blandet
Marts	Blandet	Ledighed	Blandet	Kontanthjælp	Blandet
April	AF-aktivering	Ledighed	AF-aktivering	Kontanthjælp	Kontanthjælp
Maj	AF-aktivering	Ledighed	AF-aktivering	Kontanthjælp	
Juni	AF-aktivering	Ledighed	Blandet	Kontanthjælp	
Juli	AF-aktivering	Ledighed	Ledighed	Kontanthjælp	
August	AF-aktivering	Ledighed	Kontanthjælp	Kontanthjælp	
September	AF-aktivering	Ledighed	Kontanthjælp	Kontanthjælp	
Oktober	AF-aktivering	Ledighed	Kontanthjælp	Kontanthjælp	
November	AF-aktivering	Blandet	Kontanthjælp	Kontanthjælp	
December	Blandet	Blandet	Kontanthjælp	Kontanthjælp	

Fig. 4. Openbaar verslag voor dienstverlening

Bron: presentatie betreffende het Deense profiling-systeem door Larsen en Jonsson tijdens de 'PES to PES Dialogue Conference' betreffende profiling (april 2011)

2) De Job Barometer

De Job Barometer was een tool die de consulent voorzag van een statistische indicatie van de kans dat een werkzoekende een job zou vinden binnen de komende zes maanden (Rosholm, Svarer, & Hammer, 2004). Aan de hand van dit instrument kon de consulent reeds voorafgaand aan het eerste interview met een werkzoekende een inschatting maken van zijn inzetbaarheid. Op basis van een duurmodel werd er een voorspelling gemaakt van wanneer een werkzoekende met bepaalde karakteristieken uit de werkloosheid zou stromen. De Job Barometer was een grafische weergave van deze voorspelling. Ze werd gepresenteerd aan de consulent zoals weergegeven in figuur 5. Het rode, gele en groene veld weerspiegelen de vooruitzichten van de werkzoekende en representeren respectievelijk een hoog, gemiddeld of laag risico op langdurige werkloosheid (Rosholm et al., 2004).

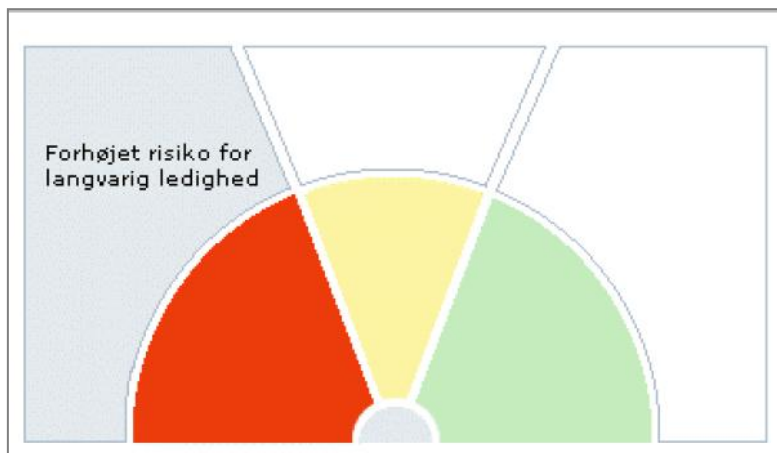


Fig. 5: Grafische weergave van de Job Barometer

Opmerking: vertaling tekst in figuur: 'verhoogd risico op langdurige werkloosheid'

Bron: Rosholm et al., (2004). *A Danish Profiling System, Working Paper No. 1418*. Aarhus University Economics Department

De Job Barometer was bedoeld om het assessment door verschillende consulenten en organisaties te standaardiseren en een gemeenschappelijk referentiekader te creëren (Rudolf & Konle-Seidl, 2005). Het risico op langdurige werkloosheid zoals weergegeven door de statistische tool kwam echter niet precies overeen met de categorisatie van de werkzoekenden in de vijf match groepen, hetgeen tot gevolg had dat vele consulenten geen gebruik (meer) maakten van de Job Barometer. Naar aanleiding van de weerstand tegen de tool en op basis van aanbevelingen uit een evaluatierapport, werd de Job Barometer uiteindelijk uit de toolbox verwijderd. Profiling bestond toen enkel nog uit een kwalitatief assessment (Collewet et al., 2009; Konle-Seidl, 2011).

3) De voorbereidingsfolder ('preparation leaflet')

Ter voorbereiding op het interview diende de werkzoekende een voorbereidingsfolder in te vullen waarin gepeild werd naar zijn ambitie, sociale vaardigheden, gezondheid, inzet, etc. Door het invullen van de folder wilde de PES zelfsturing stimuleren en een effectieve en efficiënte gespreksvoering met de cliënt bewerkstelligen. Ook werd de werkzoekende aan de hand van het voorbereidingsformulier aangezet tot reflectie over zijn eigen tewerkstellingskansen. De zelfperceptie van de werkzoekende werd beschouwd als een belangrijke input voor het interview met de consulent.

4) *Een handleiding/checklist voor de gespreksvoering met de cliënt ('dialogue guide')*

Tijdens het gesprek met de werkzoekende maakte de consulent gebruik van een checklist. Deze bestond uit een reeks vragen om informatie te verkrijgen over een werkzoekende zijn drempels naar tewerkstelling, evenals zijn sterkte punten in relatie tot zijn zoektocht naar werk. Meer specifiek ging er aandacht uit naar vijf domeinen (cf. fig. 6: 1) de perceptie van de werkzoekende betreffende zijn tewerkstellingskansen, 2) beroepskwalificaties en kwalificaties naar ervaring, 3) persoonlijke vaardigheden, 4) financiële situatie en netwerk en 5) gezondheid. Op basis van zowel de voorbereidingsfolder als de checklist werden er dus 'zachte' factoren aangekaart tijdens het interview. De (subjectieve) informatie die verzameld werd aan de hand van de checklist is complementair aan de objectieve informatie die weergegeven wordt in het openbaar verslag van dienstverlening.

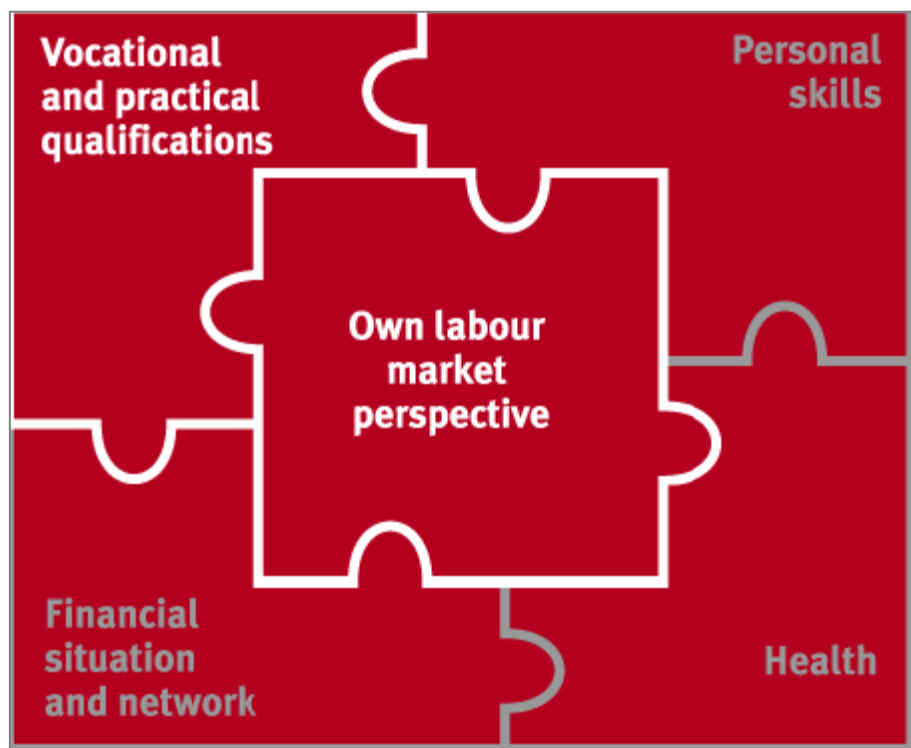


Fig 6. De Dialogue Guide

Bron: presentatie over het Deense profiling-systeem door Larsen en Jonsson tijdens de PES to PES Dialogue Conference betreffende profiling (april 2011)

De *Employability Profiling Toolbox* werd enkele jaren geleden onderworpen aan een uitgebreide evaluatie door Ramboll Management (Collewet et al., 2009). De algemene conclusie van het onderzoek luidde dat het gebruik van de toolbox wel tot enkele van de beoogde resultaten had geleid, maar desalniettemin een aantal aanpassingen zou moeten ondergaan voor verder gebruik in de toekomst. De evaluatie was dus niet duidelijk positief⁵⁴. Er werden ook een aantal onbedoelde, negatieve gevolgen vastgesteld van de toepassing van de toolbox. Zo vereiste de tool een zware

⁵⁴ Voor een helder, kernachtig overzicht van de evaluatiebevindingen, verwijzen we naar volgend rapport: Collewet et al. (2009). *Diagnose-instrumenten bij re-integratie: best practices in andere landen*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.

documentatie en een uitvoerige registratie in IT-systemen, hetgeen een (te) grote tijdsinvestering impliceerde voor de consulent. Ook bleek er soms sprake te zijn van dubbele registratie en waren bepaalde aspecten van de verzamelde informatie niet relevant voor het profiling-proces.

In figuur 7 het volledige *Employability profiling proces*, zoals het tot voor kort van toepassing was in Denemarken, nog eens overzichtelijk samengevat.



Fig. 7. Het Employability Profiling Process (*Old Match Model*)

Bron: presentatie over het Deense profiling-systeem door Larsen en Jonsson tijdens de 'PES to PES Dialogue Conference' betreffende profiling (april 2011)

2.4. Australië

Leerrijke elementen (redenen voor selectie buiten de algemene criteria)	<ul style="list-style-type: none">• Australië wordt internationaal beschouwd als één van de <i>pioniers inzake statistisch profilen</i>. Het Department of Education, Employment and Workplace Relations (DEEWR) heeft een zeer ruime ervaring opgebouwd inzake statistische profilen en kan de VDAB dus van leerrijke informatie voorzien.• Het <i>Job Seeker Classification Instrument</i> (JSCI), dat besproken wordt in dit rapport, is een statistisch profiling-model dat reeds sinds zijn invoering in 1998 onderhevig is aan continue evaluaties en updates. Zo wordt er een continue kwaliteitscontrole van het model gegarandeerd. Bovendien bevat het ontwikkeltraject van het JSCI mogelijk leerzame elementen voor de ontwikkeling van de tools voor <i>employability assessment</i> binnen de VDAB.• In tegenstelling tot andere landen waar statistische profiling van toepassing is, worden er in Australië ook <i>zachte factoren</i> in het model opgenomen (<i>holistische profiling</i>).
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none">• De uitkomsten van het JSCI hebben een <i>bindend karakter</i> wat betreft toewijzing van de dienstverlening; ze <i>overrulen</i> het oordeel van de consulent. Dit is niet in overeenstemming met de methodiek van het Sluitend Maatpak en de doelstellingen die geformuleerd werden met betrekking tot de ontwikkeling van de tools voor <i>employability assessment</i> (cf. hfdst. 1)

2.4.1. Profiling en targeting: algemene situering

Australië wordt internationaal beschouwd als één van de grondleggers van het statistisch profilen en heeft veel expertise op het gebied van selectie en diagnose van werkzoekenden. De statistische tool genaamd *Jobseeker Classification Instrument* (JSCI) speelt een prominente rol in de werking van de arbeidsbemiddelingdiensten van de Australische overheid. De eerste versie van het instrument werd geïntroduceerd in 1998 en werd ontwikkeld door het Department of Education, Employment and Workplace Relations (DEEWR). Sinds zijn implementatie werd het model reeds verschillende keren aangepast en geactualiseerd. De meest recente herziening van het instrument dateert van juli 2009 en resulteerde in de huidige toegepaste versie van het JSCI⁵⁵.

Het JSCI is een statistisch model dat bij de registratie van een werkzoekende wordt ingezet om een voorspelling te maken van *het risico op langdurige werkloosheid/de afstand tot de arbeidsmarkt* van het individu. Het instrument laat toe om werkzoekenden te detecteren met een relatief hoog risico

⁵⁵ Voor gedetailleerde info over de doorgevoerde wijzigingen en de manier waarop deze tot stand kwamen, verwijzen we naar het rapport van de Australische Overheid, getiteld *Review of the Job Seeker Classification Instrument*, te raadplegen via volgende link:

<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Documents/JSCIReviewReport.pdf>

op langdurige werkloosheid/met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast wordt het JSCI toegepast om bij aanvang van de werkloosheid werkzoekenden te identificeren waarvoor een nadere diagnose vereist is, omdat ze kampen met een complexe of multidimensionele problematiek.

Profiling aan de hand van het JSCI speelt een sleutelrol bij de doorverwijzing van werkzoekenden naar verschillende vormen van gepersonaliseerde dienstverlening, aangeboden door *Job Services Australia (JSA)* in de vorm van vier *Stream Services*. Op basis van de berekende risicoscores (JSCI-scores) worden werkzoekenden doorverwezen naar *Stream 1*, *Stream 2*, *Stream 3* of *Stream 4*. Werkzoekenden met de kleinste afstand tot de arbeidsmarkt/met het kleinste risico op langdurige werkloosheid komen in aanmerking voor *Stream 1*, terwijl werkzoekenden met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt/met het grootste risico op langdurige werkloosheid in aanmerking komen voor *Stream 4*. Deze laatste groep betreft cliënten die door het JSCI geïdentificeerd werden als werkzoekenden met een complexe of multidimensionele problematiek. Alvorens deze cliënten worden doorverwezen naar *Stream 4*, worden zij doorverwezen naar het *Departement Human Services* voor een *Employment Services Assessment (ESAt)*⁵⁶. De resultaten van dit assessment bepalen of een cliënt in aanmerking komt voor *Stream 4*, dan wel voor *Disability Employment Services (DES)*⁵⁷.

In tegenstelling tot vele Europese landen waar statistische profiling van toepassing is, hebben de uitkomsten van het JSCI in Australië een bindend karakter met betrekking tot de toewijzing van dienstverlening (Konle-Seidl, 2011). Consulanten kunnen met andere woorden niet autonoom beslissen naar welke van de vier *Stream Services* de cliënt wordt doorverwezen.

Het profilen van cliënten wordt regelmatig herhaald tijdens de werkloosheidsperiode. Profiling wordt in Australië dan ook benaderd vanuit een dynamisch perspectief. Wanneer er tijdens de werkloosheidsperiode nieuwe cliëntinformatie aan het licht komt waardoor de cliënt potentieel in aanmerking komt voor een andere vorm van dienstverlening, wordt er een *Change of circumstances reassessment* uitgevoerd. Naar aanleiding van de resultaten van dit assessment kunnen er vervolgens wijzigingen worden doorgevoerd in de toegewezen dienstverlening.

2.4.2. Profiling en targeting: concrete instrumenten

A. Het Job Seeker Classification Instrument (profiling en targeting)

Het JSCI werd hierboven reeds toegelicht. In deze paragraaf wordt er dan ook enkel additionele informatie gegeven.

1) Data(verzameling)

Het JSCI is een statistisch model dat gebaseerd is op data verkregen uit verschillende bronnen. Ten eerste wordt er tijdens een eerste interview met de cliënt (na de uitkeringsaanvraag) een survey afgenomen. Dit gebeurt doorgaans face to face, maar het kan ook telefonisch. De vragenlijst die de werkzoekende moet beantwoorden, bestaat in principe uit 49 vragen. Het aantal vragen dat de cliënt daadwerkelijk moet beantwoorden, varieert

⁵⁶ Voor cliënten die een aanvraag doen voor een *Disability Support Pension* wordt er niet op basis van een ESAt, maar op basis van een *Job Capacity Assessment (JCA)* bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor *Stream 4*, dan wel voor DES.

⁵⁷ Bron: <http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Pages/JSCI.aspx>

echter naargelang de individuele afstand tot de arbeidsmarkt. Naarmate de afstand tot de arbeidsmarkt toeneemt, moet de werkzoekende doorgaans een groter aantal vragen beantwoorden. Bovendien is de werkzoekende bij bepaalde vragen vrij om al dan niet een antwoord te verstrekken⁵⁸. Het minimale aantal vragen dat de cliënt moet beantwoorden, bedraagt echter 18. Een tweede bron van informatie waarop het JSCI gebaseerd is, zijn data uit administratieve databanken. Mogelijk kan ook een ESAt of een JCA relevante gegevens aanleveren.

2) *Factoren*

De data die uit de verschillende bronnen verzameld worden hebben betrekking op 18 gewogen factoren (en hun subfactoren) waarop het JSCI gebaseerd is. De bepaling van deze factoren gebeurde op basis van formeel onderzoek en raadplegingen en advies van experts⁵⁹. Een overzicht van de 18 factoren die in het JSCI zijn opgenomen, wordt hieronder weergegeven⁶⁰.

- 1) 'Age and gender'
- 2) 'Recency of work experience'
- 3) 'Job seeker history'
- 4) 'Educational attainment'
- 5) 'Vocational qualifications'
- 6) 'English proficiency'
- 7) 'Country of birth'
- 8) 'Indigenous status'
- 9) 'Indigenous location'
- 10) 'Geographic location'
- 11) 'Proximity to labour market'
- 12) 'Access to transport'
- 13) 'Phone contactability'
- 14) 'Disability/medical conditions'
- 15) 'Stability of residence'
- 16) 'Living circumstances'
- 17) 'Criminal convictions'
- 18) 'Personal factors'

Het JSCI brengt niet alleen harde, maar ook zachte factoren in kaart bij de inschatting van het risico op langdurige werkloosheid. Dit is een unieke eigenschap van het instrument,

⁵⁸ Het betreft vragen over de factoren 'Indigeneous status', 'refugee status', 'disability and medical conditions', 'criminal convictions' en persoonlijke karakteristieken die een potentiële invloed uitoefenen op het vermogen van de werkzoekende om te werken, werk te bemachtigen of te zoeken naar werk.

⁵⁹ Het huidige JSCI is gebaseerd op lineaire logistische regressieanalyses van administratieve data van ongeveer één miljoen werkzoekenden die op 1 juli 2007 inkomenssteun ontvingen. Op basis van deze analyse werden factoren geïdentificeerd die een statistisch significante invloed hebben op de werkhervatting van een persoon binnen een periode van één jaar (Department of Education, Employment and Workplace Relations, 2012).

⁶⁰ <http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Pages/JSCI.aspx>

aangezien statistische profiling doorgaans enkel op harde factoren gebaseerd is die afkomstig zijn uit administratieve databanken van de PES. De zachte factoren worden gevat onder de hoofding 'Personal Factors'. Deze hoofdfactor werd opgenomen met het doel om persoonlijke of andere factoren te kunnen identificeren die niet door de andere hoofdfactoren gevat worden en die verder onderzoek vereisen om te bepalen welke invloed ze hebben op de inzetbaarheid van de cliënt. Het gaat om drempels naar tewerkstelling zoals een lage motivatie, weinig zelfvertrouwen, slaapproblemen, slechte persoonlijke presentatie, etc. (DEEWR, 2012)⁶¹. Er is een inschatting van de consulent vereist om een uitspraak te kunnen doen over de aanwezigheid en de ernst van deze drempels.

Op basis van de antwoorden van de werkzoekende op de JSCI vragenlijst wordt er een JSCI-score berekend. Deze score weerspiegelt de inzetbaarheid van een individu. Elk antwoord op de vragen binnen een bepaalde factor, krijgt punten toegekend op basis van de relatieve bijdrage van de factor aan de voorspelling van langdurige werkloosheid. Om de totale JSCI-score te berekenen, worden alle punten van alle antwoorden bij elkaar opgeteld. Hoe hoger de score, des te groter de kans op langdurige werkloosheid. De JSCI-score is zoals gezegd bepalend voor de doorverwijzing van cliënten naar één van de *Stream Services*.

3) Evaluatie

Het JSCI wordt regelmatig geëvalueerd aan de hand van een doorlopend kwaliteitsprogramma dat een accurate en consistente toepassing van het JSCI moet garanderen. Er wordt onderzoek verricht naar de efficiëntie en effectiviteit van het instrument en naar de relevantie van de gebruikte factoren. Ook wordt de weging van de factoren wordt regelmatig bijgesteld en de nauwkeurigheid van de data(verzameling) onderzocht. Sinds de invoering van het instrument in 1998 werd het reeds verschillende malen geactualiseerd (namelijk in 2003, 2006 en 2009).

De effectiviteit van het JSCI zou behoorlijk zijn wanneer het gaat om de voorspelling van de kans op langdurige werkloosheid (Collewet et al., 2009; Konle-Seidl, 2011). Er werd echter geen concreet percentage betreffende de voorspelkracht van het model in de literatuur teruggevonden⁶². Bimrose et al. (2007) merken op dat de accuraatheid van de tool afhankelijk is van 1) de bereidheid van de werkzoekende om persoonlijke informatie vrij te geven, 2) het vermogen van de consulent om deze informatie 'uit te lokken', en 3) de nauwkeurigheid waarmee de informatie geregistreerd wordt.

De profiling-uitkomsten van het JSCI leveren een toegevoegde waarde voor de doorverwijzing van cliënten. Volgens Collewet et al. (2009) is het gebruik van deze statistische profiling-informatie een betere benadering van de doorverwijzing van cliënten, dan wanneer er geen profiling-informatie wordt toegepast. Als belangrijkste meerwaarde van het JSCI wordt omschreven dat de werkzoekende in een vroegtijdig stadium wordt

⁶¹ Voor verdere, gedetailleerde informatie over de 18 factoren (en hun subfactoren) verwijzen we naar volgend document: DEEWR (2012). Job Seeker Classification Instrument - Factors and points, *version 1.1*. Dit document is te raadplegen via volgende link: <http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Documents/JSCIfactorsandPoints.pdf>

⁶² Kenniscentrum UWV (2012). UWV kennisverslag 2012-2. (<http://www.uwv.nl/kenniscijfersonderzoek>)

doorverwezen naar de juiste vormen van dienstverlening en financiering, rekening houdend met zijn afstand tot de arbeidsmarkt. Niet alleen impliceert dat een reductie van deadweight kosten, ook worden cliënten met een complexe problematiek ondersteund alvorens hun drempels naar tewerkstelling zijn ‘vastgeroest’ (Collewet et al., 2009). Tot slot blijkt het JSCI niet op (al te grote) weerstand te botsen bij de consulenten. Althans, dit zou men kunnen stellen op basis van het feit dat de statistische profiling tool al jarenlang wordt toegepast. Dit staat in schril contrast met statistische profiling-systemen geïntroduceerd in Europese PES, die meestal afgevoerd moeten worden omwille van de hoge weerstand vanwege de consulenten (Konle-Seidl, 2011).

2.5. Het Verenigd Koninkrijk

Leerrijke elementen (redenen voor selectie buiten de algemene criteria)	<ul style="list-style-type: none">• In het Verenigd Koninkrijk (V.K.) houdt Jobcentre Plus (JCP) (uitvoerend agentschap van het <i>Department for Work and Pensions</i>) <i>frequente, zeer korte interviews</i> met werkzoekenden (cf. infra). Tijdens deze interviews moeten consultants een <i>snelle inschatting</i> kunnen maken van de inzetbaarheid van de cliënt. Hiervoor zijn er <i>geen consistent toegepaste, systeembrede screeningsinstrumenten</i> van toepassing. Aangezien de methodiek van het Sluitend Maatpak ook gebaseerd is op korte, frequente contacten met werkzoekenden en het subjectieve oordeel van de consultant, is het interessant om na te gaan op welke manier het <i>employability assessment</i> in het V.K. plaatsvindt.• In het V.K. werden er, onder andere op initiatief van de overheid, interessante (<i>soft</i>) <i>skills</i>, <i>self assessment tools</i> ontwikkeld. Een voorbeeld hiervan is de <i>Skills Health Check</i>, die in dit rapport wordt toegelicht.• JCP kan zijn cliënten doorverwijzen naar <i>private dienstverleners</i>, die over een <i>breed gamma van assessment instrumenten</i> beschikken. Ook deze instrumenten kunnen een belangrijke meerwaarde betekenen bij de ontwikkeling van tools voor <i>employability assessment</i> binnen de VDAB. JCP heeft echter geen zicht op de instrumenten die door deze dienstverleners worden toegepast⁶⁶. Hoewel de tools van de private dienstverleners niet in dit rapport besproken worden, kan het leerrijk zijn deze in de tweede onderzoeksfase verder te bestuderen.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none">• In het V.K. is er geen systematische profiling van toepassing. JCP doet naar eigen zeggen niet aan profiling⁶³. (Wanneer we een brede opvatting van het begrip <i>profiling</i> hanteren, kunnen we echter wel profiling-praktijken identificeren, cf. infra).• Voor de toekenning van intensieve dienstverlening wordt er een <i>queuing</i>-principe toegepast, hetgeen niet (volledig) in overeenstemming is met de methodiek van het Sluitend Maatpak.

⁶³ Informatie gebaseerd op de teleconferentie met JCP in het kader van dit onderzoek.

2.5.1. Profiling en targeting: algemene situering⁶⁴

Het 'business model' van de PES in het V.K. is gefundeerd op een sterke *Work first*-benadering en gaat uit van de veronderstelling dat werkzoekenden bij de aanvang van hun werkloosheid vrijwel allemaal geïntegreerd zijn. Zelfsturing wordt sterk benadrukt en aangemoedigd, waardoor de PES zijn middelen kan concentreren op diegenen die geen werk blijken te vinden (Jobcentre Plus, 2012). Begunstigden van de werkloosheidsuitkering (Jobseeker's Allowance (JSA)) genieten een toenemende ondersteuning naarmate hun werkloosheidsduur vordert. Vanaf de start van hun werkloosheid worden ze strikt opgevolgd aan de hand van tweewekelijkse interviews met PES-consulenten. Tijdens deze korte interviews (die ongeveer zeven minuten duren⁶⁵) moet de werkzoekende aantonen dat hij actief op zoek is naar werk en worden de activiteiten die de cliënt heeft ondernomen, besproken. Participatie aan de interviews is een voorwaarde voor het ontvangen van de werkloosheidsuitkering. De duur van de gesprekken wordt sterk beperkt ten einde het grote volume aan cliënten te kunnen begeleiden en de kostprijs van de interviews te drukken. Het onderhouden van frequente contacten met werkzoekenden wordt beschouwd als een selectieprocedure of 'afvalrace', waarbij cliënten met grote drempels naar tewerkstelling op termijn komen boven drijven.

De PES in het V.K. verwerpt systematische profiling en vroegtijdige (intensieve) interventie als beleidsstrategie, hoofdzakelijk vanuit budgettaire overwegingen. In het V.K. stroomt de helft van de werkzoekenden uit naar werk binnen een periode van drie maanden werkloosheid, 75% binnen een periode van zes maanden werkloosheid en 90% binnen een periode van 12 maanden werkloosheid. Enkel zeer accurate profiling-modellen zouden dus kosteneffectief zijn. Wat betreft statistische profiling zijn er in het V.K. tot op heden echter geen statistische modellen ontwikkeld die resultaten opleveren die pleiten voor de implementatie van statistische profiling⁶⁶. Driskell (2005) onderzocht het potentieel van een statistisch profiling model, gebaseerd op administratieve gegevens, dat werkzoekenden identificeert met een grote kans om binnen een periode van 13 weken door te stromen naar werk. De voorspelkracht van het model bedroeg 70%, hetgeen betekende dat er nog een behoorlijk aantal valse voorspellingen waren. Deze zouden naar schatting resulteren in financiële kosten die de besparingen te wijten aan vroegtijdige interventie teniet zouden doen. Dat statistische profiling momenteel verworpen wordt in het V.K., impliceert echter niet dat JCP niet geïnteresseerd is in de ontwikkeling en implementatie van dergelijke profiling-systemen in de toekomst. Zeker in het kader van de digitalisering van de dienstverlening wordt de optie van statistische profiling niet uitgesloten⁶⁷ (Knuth, 2012; Konle-Seidl, 2011).

⁶⁴ De informatie in deze paragraaf is mede gebaseerd op informatie verkregen via de teleconferentie met JCP in het kader van dit onderzoek en een presentatie van Eamonn Davern (Head of International Relations JCP) betreffende *Action Planning in the UK* (2012), te raadplegen via volgende link: <http://ec.europa.eu/social/ajax/countries.jsp?langId=en&intPageId=1779>

⁶⁵ Deze informatie werd verkregen via een teleconferentie met Jobcentre Plus in het kader van dit onderzoek.

⁶⁶ Desalniettemin vond er een positieve evolutie plaats wat betreft de accuraatheid van statistische profiling modellen. Dit was onder andere te wijten aan het gebruik van kwalitatief betere datasets en aan de differentiatie tussen verschillende cliëntgroepen (Hasluck, 2004).

⁶⁷ Informatie verkregen op basis van de teleconferentie met JCP in het kader van dit onderzoek.

Wanneer er gesteld wordt dat de PES in het V.K. niet aan profiling doet (Hasluck, 2004), dan wordt er verwezen naar *statistische* profiling. Indien er een brede opvatting van het begrip profiling wordt gehanteerd (cf. hoofdstuk 2), dan kan men stellen dat JCP wel aan profiling doet, zij het niet op systematische wijze. Bij aanvang van de werkloosheid vindt er immers een diagnostisch interview plaats waarbij de arbeidsmarktripheid van de cliënt beoordeeld wordt. Tijdens dit brengt de consulent verschillende factoren in kaart, zoals de werkgeschiedenis, de kwalificaties en de vaardigheden van de cliënt. In het *Standard Operating Model* van JCP wordt voor de consulenten gespecificeerd welke factoren er bevraagd moet worden. Het doel van het diagnostisch interview is om relevante achtergrondinfo te verzamelen met het oog op tewerkstelling, om eventuele onduidelijkheden betreffende de werkgeschiedenis van de cliënt uit te klaren en om eventuele drempels naar tewerkstelling te identificeren. Het interview laat daarnaast toe om te bepalen op welke vlakken de cliënt ondersteuning behoeft en hoe deze ondersteuning vorm kan krijgen⁶⁸. Op het einde van het eerste interview (*New Jobseeker Interview*) wordt er een *Jobseeker's Agreement* opgesteld, dat (onder andere) een individueel actieplan omvat.

JCP beschikt niet over formele screeningsinstrumenten die consistent en systeembreed worden toegepast. Er bestaan echter wel cliënt 'assessment tools' die ter beschikking worden gesteld van de consulenten (Breen, 2010). Verder beschikken ook de private dienstverleners waarnaar de werkzoekenden kunnen worden doorverwezen over een breed gamma van assessment instrumenten (Coleman & Parry, 2011). JCP heeft echter geen algemeen overzicht op de instrumenten die door deze partijen worden toegepast⁶⁶.

Profiling draagt in het V.K. bij aan cliëntsegmentatie: op basis van de geïdentificeerde drempels naar tewerkstelling deelt de consulent de werkzoekende in in één van de drie onderstaande groepen met de labels rood, oranje en groen (*Traffic light system*) (Coleman & Parry, 2011). Deze categorieën bepalen de mate waarin een cliënt ondersteuning behoeft. Vanuit dit opzicht draagt *profiling* in het V.K. dus ook bij aan targetting van dienstverlening (althans met betrekking tot de intensiteit van de dienstverlening).

- *Groep 1: rood*: cliënten met nood aan diepgaande, intensieve ondersteuning (*'in-depth'*)
- *Groep 2: oranje*: cliënten met nood aan ondersteuning en advies, maar niet zo intensief als de cliënten in de rode groep (*'support and advice'*)
- *Groep 3: groen*: zelfredzame cliënten waarvoor geen/minimale ondersteuning vereist is (*'light touch'*)

De categorisatie van werkzoekenden helpt de consulenten bij het managen van hun caseload en de targetting van de dienstverlening (bepaling van de timing, frequentie en methode van ondersteuning). Voor werkzoekenden die duidelijk nood hebben aan ondersteuning, wordt de frequentie van de meetings (standaard tweewekelijks) verhoogd. Bovendien kunnen JCP-consulenten de cliënten met ernstige drempels naar tewerkstelling doorverwijzen naar private dienstverleners voor intensieve ondersteuning (bijvoorbeeld skills training). In het kader van het *queuing*-principe toegepast door de PES, gebeurt dit gewoonlijk na een periode van drie maanden werkloosheid. De private dienstverleners hebben keuzevrijheid wat betreft de vorm of concrete invulling van hun dienstverleningsaanbod (Knuth, 2012; Konle-Seidl, 2011). Figuur 8 is een voorbeeld van een *Provider*

⁶⁸ Informatie verkregen van Jobcentre Plus, na aanvraag in het kader van dit onderzoek.

intervention map, waarin potentiële vormen van (intensieve) dienstverlening worden weergegeven, afgestemd op de noden van het individu.

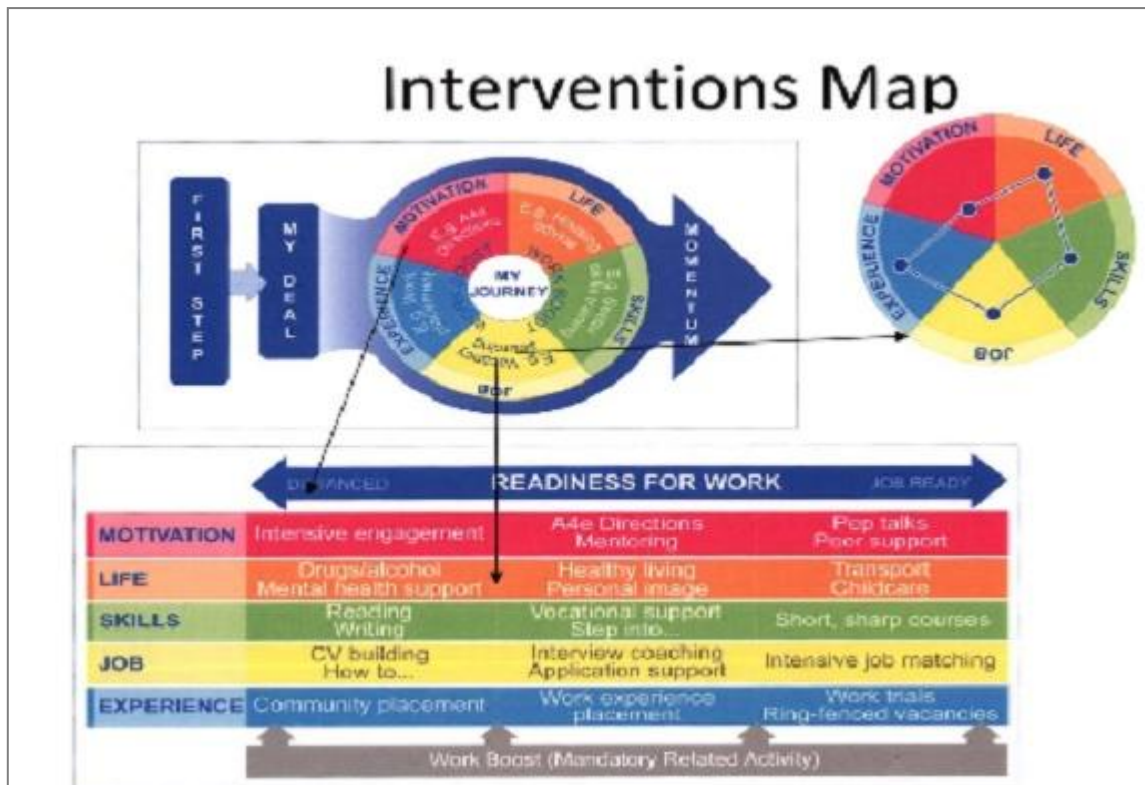


Fig 8. Provider Intervention Map

Bron: documentatie verkregen van JCP in het kader van dit onderzoek.

De PES van het V.K. bepaalt dus enkele algemene richtlijnen inzake de frequentie van de interviews en de algemene inhoud en het doel ervan. Ook rond de doorverwijzing naar private dienstverleners en het type en de duur van opleidingen die gefinancierd kunnen worden, bestaan er regels (Breen, 2010). Binnen dit algemene kader wordt er echter een beoordelingsmarge ingebouwd voor consulenten wat betreft de toewijzing (vormgeving) van de dienstverlening.

Aangezien elk gesprek met de cliënt (cf. tweewekelijkse interviews) gezien kan worden als een nieuw assessment van de inzetbaarheid van de cliënt, is er sprake van *dynamische* profiling. Significante wijzigingen in de cliëntsituatie kunnen aanleiding geven tot een nieuwe categorisering van de betrokkene.

2.5.2. Profiling en targeting: concrete instrumenten

A. Customer assessment tool (profiling)

De *Customer assessment tool* (CAT) vormt een praktisch handvat voor de consulent bij het maken van een inschatting van de inzetbaarheid van de cliënt. Het doel van de tool is om consulenten te helpen om een werkzoekende zijn drempels naar tewerkstelling te identificeren. Dit gebeurt aan de hand van een checklist waarin verschillende factoren zijn opgenomen die een (potentiële) invloed uitoefenen op iemands tewerkstellingskansen, zoals werkgerelateerde vaardigheden, vertrouwen, motivatie, etc.

De CAT is momenteel niet meer in gebruik binnen JCP omdat de toepassing ervan niet (geheel) de gewenste resultaten opleverde⁶⁹. Evaluatiestudies toonden aan dat verschillende consultants op verschillende wijzen gebruik maakten van het instrument. Zo hanteerden weinig ervaren consultants de tool als een leidraad en een structureringmiddel voor hun interviews, terwijl ervaren consultant de CAT eerder aanwendden als een confirmatorische tool. Ook werd het instrument niet door iedereen op systematische wijze toegepast. De toepassing van de tool bleek verder het risico te omhelzen dat de consultants niet meer flexibel inspeelden op mogelijke drempels naar tewerkstelling, doordat ze de CAT soms te zeer benaderden vanuit een 'tick-box'-perspectief. Gezien de verschillende toepassingen van de CAT, leverden studies naar de effectiviteit van de tool gemengde resultaten op (Breen, 2010; Coleman & Parry, 2011).

B. Client Progress Kit (profiling en targeting)

De *Client Progress Kit* (CPK) werd ingevoerd in 2000 in het kader van de New Deal. Het instrument moest een ondersteuning bieden voor consultants bij de uitvoering van de zogenaamde *Work Focused Interviews* (en de bestaande adviseringsactiviteiten in het algemeen). De toepassing van de tool hielp de consultants om de noden van *langdurig* werkzoekenden in kaart brengen. In tegenstelling tot veel van de huidige profiling-tools werd de CPK dus niet ingezet voor een assessment van de cliënt *bij aanvang van de werkloosheid*. De CPK werd gebruikt tijdens interviews met de cliënt. Zoals de naam van het instrument doet vermoeden, liet herhaaldelijke toepassing van het instrument toe om tijdens opeenvolgende interviews de evolutie van de cliënt in kaart te brengen. De regelmatige toepassing van de CPK werd ook aanbevolen omdat men op deze manier een betere kwaliteit van informatie kon bekomen en beter eventuele drempels kon identificeren dan wanneer het instrument slechts eenmalig werd afgenomen op het einde van het interviewproces (Bimrose et al., 2007; Hasluck, 2004).

Aan de hand van de CPK werden er negen componenten in kaart gebracht: 1) de match tussen het jobdoelwit, de vaardigheden en de ervaring van de cliënt; 2) de match tussen het jobdoelwit en de lokale arbeidsmarkt; 3) de match tussen het jobdoelwit en de functionele lees- en rekenvaardigheden van de cliënt; 4) de motivatie tijdens de zoektocht naar werk; 5) de hulpbronnen of sterktes bij de zoektocht naar werk; 6) de drempels naar tewerkstelling; 7) de aanwezigheid op het interview; 8) de participatie tijdens het interview; 9) de werkzoekende zijn perceptie van zijn eigen situatie (Bimrose et al., 2007).

Het CPK werd door het Department for Work and Pensions (DWP) geëvalueerd op basis van een sample van 1 498 cases die in 2001 werden aangeleverd vanuit tien Jobcentres. Hieruit bleek dat cliënten met een hoge score op het CPK (*high score profile*) meer kans hebben om sneller door te stromen naar werk dan cliënten met een lage CPK-score (*low score profile*). Er werd dus een verband vastgesteld tussen de scores van het CPK en de tewerkstellingsuitkomsten van cliënten. Een andere interessante bevinding was overigens dat cliënten met een lage dan wel hoge score op de CPK minder vaak ondersteuning aangeboden werd dan cliënten met een gemiddelde score (James & Brennan, 2002).

⁶⁹ Informatie verkregen via telefonisch contact met Jobcentre Plus in het kader van dit onderzoek.

C. Skills Health Check (profiling)

De *Skills Health Check* is een online self-assessment tool die peilt naar de (zachte, algemene en technische) vaardigheden, interesses en motivatie van een individu. De ontwikkeling van het instrument gebeurde in opdracht van de Britse overheid en maakte deel uit van de 'Integrated Employment and Skills' (IES) trials⁷⁰ die werden uitgevoerd van september 2008 tot en met augustus 2010 (Bellis, Oakley, Sigala, & Dewson, 2011). De Skills Health Check wordt door National Careers Service online beschikbaar gesteld voor universeel gebruik⁷¹. De doelgroep van het instrument bestaat uit alle volwassenen van arbeidsgeschikte leeftijd, ongeacht hun opleidingsniveau (Bimrose & Barnes, 2011).

De Skills Health Check bestaat uit een verzameling van vragenlijsten. Afname van het instrument resulteert in een rapport met cliëntinformatie op verschillende domeinen die ressorteren onder twee categorieën: *Personal Skills* en *Activity Skills*. De categorie *Personal Skills* omvat informatie over de vaardigheden, de interesses, de persoonlijke stijl en de motivatie van het individu. Onder *Activity Skills* wordt gepeild naar de vaardigheden van de cliënt betreffende het werken met cijfers, het werken met geschreven informatie, het verifiëren van informatie, het oplossen van mechanische problemen, het werken met vormen en het oplossen van abstracte problemen. De afname van de Skills Health Check bevordert het zelfinzicht van de werkzoekende. Bovendien identificeert het instrument de ontwikkelingsnoden van een individu met het oog op tewerkstelling en geeft het tool aan welk type van job geschikt zou kunnen zijn voor de werkzoekende.

De eerste versie van de Skills Health Check werd geëvalueerd in 2009⁷² en werd vervolgens herwerkt tijdens verschillende evaluatiefasen. Hierbij werden er aanpassingen doorgevoerd op zowel inhoudelijk als technisch vlak (Bimrose & Barnes, 2011). Uit de evaluatie blijkt dat de betrokkenheid van de PES-consulenten een cruciale voorwaarde is voor een succesvolle implementatie van de Skills Health Check. Er wordt op gewezen dat consulenten degelijk geïnformeerd moeten worden over het doel en de meerwaarde van de tool. Bovendien is ook training en opleiding met betrekking tot de praktische toepassing van het instrument van essentieel belang (Adams et al., 2009).

⁷⁰ Tijdens de IES trials werden in 12 Jobcentre Plus districten verschillende componenten getest van de 'integrated employment and skills'-dienstverlening, zoals de skills screening, de 'Skills Action Plans', etc. (Bellis, Oakley, Sigala, & Dewson, 2011).

⁷¹ Het instrument is te raadplegen via volgende link:
<https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/tools/skillshealthcheck/Pages/default.aspx>

⁷² Voor een uitgebreid en gedetailleerd verslag van deze evaluatie, verwijzen wij naar Adams, Oldfield, Fellows, & Hall (2009).

2.6. De Verenigde Staten

Leerrijke elementen (redenen voor selectie buiten de algemene criteria)	<ul style="list-style-type: none">▪ Net zoals Australië, worden de Verenigde Staten (V.S) internationaal beschouwd als <i>pionier inzake statistisch profilen</i>. Men heeft dus een ruime expertise opgebouwd, waardoor men de VDAB van zeer leerzame informatie zou kunnen voorzien.▪ In de V.S. werden er recent diverse (<i>soft</i>) <i>skills assessment tools</i> ontwikkeld, zoals de <i>Skills Health Check</i>. Dit laatste instrument wordt later in dit rapport besproken.▪ De V.S. hebben reeds geëxperimenteerd met <i>statistische targeting</i> (<i>Frontline Decision Support System</i> (FDSS), cf. infra).
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none">▪ In tegenstelling tot in Australië brengen de statistische profiling-modellen die van toepassing zijn in de V.S. <i>geen zachte factoren</i> in rekening (<i>hard statistical profiling</i>). Dit maakt het profiling-systeem minder interessant voor de ontwikkeling van de tools voor <i>employability assessment</i> binnen de VDAB (cf. doelstelling <i>holistische</i> profiling).▪ De resultaten van statistische profiling zijn <i>bindend</i>; ze bepalen of een werkzoekende al dan niet in aanmerking komt voor verdere dienstverlening. Dat de consulent hier geen inspraak in heeft, strookt niet met de filosofie van het Sluitend Maatpak en de doelstellingen die geformuleerd werden voor de ontwikkeling van de tools voor <i>employability assessment</i> (cf. hoofdstuk 1).

2.6.1. Algemene situering: profiling en targeting

De Verenigde Staten worden internationaal beschouwd als de pioniers inzake statistische profiling van werklozen. In het kader van federale hervormingen in de werkloosheidswet werd elke staat in 1993 verplicht tot de implementatie van zijn eigen *Worker Profiling and Reemployment Services-systeem* (WPRS). Het doel van deze systemen was om, bij aanvraag van de werkloosheidsuitkering, werkzoekenden te identificeren met een groot risico op 'benefit exhaustion', oftewel opname van de werkloosheidsuitkering gedurende de volledige periode dat men hier recht op heeft (zijnde 26 weken) (Hasluck, 2004; Heylen, 2011). Aan deze werkzoekenden werd (reeds in een vroegtijdig stadium) ondersteuning aangeboden, om langdurige werkloosheid/langdurige opname van de werkloosheidsuitkering te voorkomen. In 1995 beschikten alle staten over een operationeel WPRS-systeem, meestal in de vorm van een statistisch profiling-systeem. Sinds hun introductie werden deze statistische systemen steeds verder ontwikkeld.

De statistische profiling-systemen die momenteel door de meeste staten worden toegepast, zijn gebaseerd op een regressiemodel dat de kans om meer dan 26 weken werkloos te blijven, modelleert (cf. risico op 'benefit exhaustion') (Heylen, 2011). In dit regressiemodel zijn enkel *harde* factoren opgenomen, afkomstig uit administratieve databanken. In tegenstelling tot het Australische

JSCI, brengen de modellen in de V.S. dus geen zachte factoren in rekening. Op basis van hun risicoscores worden werkzoekenden gerangschikt, gaande van cliënten met een hoog risico om hun recht op de werkloosheidsuitkering volledig uit te putten, tot cliënten met een laag risico om hun recht op een werkloosheidsverzekering volledig uit te putten. Deze resultaten van statistische profiling worden in de V.S. aangewend om te bepalen welke werkzoekenden er (al dan niet) in aanmerking komen voor ondersteunende diensten voor re-integratie.

Net zoals in Australië zijn de resultaten van statistische profiling in de V.S. bindend. Er wordt geen beroep gedaan op de expertise van de consulent, noch op andere formele screeningsinstrumenten om te bepalen of een werkzoekende in aanmerking komt voor overheidssteuning. Deze benadering contrasteert met die van vele Europese landen, waar statistische profiling-systemen een minder centrale rol toegekend krijgen. Wanneer het aankomt op de vorm van dienstverlening die aan een cliënt wordt toegewezen (targeting), doen de V.S. wel een beroep op de expertise van de consulent.

2.6.2. Profiling en targeting: concrete tools

A. Getting Ready for Your Next Job (profiling)

Met de financiële steun van het U.S. Department of Labor (DOL) werd recent de *Getting Ready for Your Next Job* (YNJ) ontwikkeld en online beschikbaar gesteld. De self-help tool is bedoeld voor de begeleiding van werkzoekenden en kan door iedere staat en zowel door particuliere bedrijven als PES-consulenten benut worden⁷³. De aanleiding voor de ontwikkeling van de YNJ was tweevoudig: enerzijds wilde men een assessment tool ontwikkelen die zowel de consulent als de werkzoekende voorzag van feedback over potentiële drempels naar tewerkstelling. Anderzijds wilde men via de ontwikkeling van een self-help tool tegemoet komen aan de wens van sommige werkzoekenden om zelf op onafhankelijke wijze sturing te geven aan hun zoektocht naar werk (Wanberg, Zhang, & Diehn, 2010). De vragenlijst YNJ werd ontwikkeld en verfijnd in vijf fasen, op basis van meerdere samples⁷⁴.

De self-help tool *Getting Ready for Your Next Job* is een (soft) skill-assessment tool. Het instrument brengt concrete vaardigheden in kaart die binnen een diverse cliëntpopulatie het succes van de zoektocht naar werk beïnvloeden. Daarnaast worden er ook een aantal feitelijkheden bevraagd die een belangrijke rol spelen bij de zoektocht naar werk. De bevraagde informatie situeert zich op 13 domeinen: 'job-search intensity', 'Internet use', 'job-search confidence', 'job-search clarity', 'support', 'stress and worry', 'skills', 'barriers', 'job-search experience', 'difference between last wage and wage desired', 'time spent in job search', en 'number of interviews in last 2 weeks'. Werkzoekenden kunnen de vragenlijst digitaal (online) of op papier invullen.

⁷³ Initieel werd de vragenlijst ontwikkeld voor het Minnesota Department of Employment and Economic Development (MDEED).

⁷⁴ Voor een gedetailleerde omschrijving van de totstandkoming van de vragenlijst, verwijzen we naar Wanberg, et al., 2010).

De vragenlijst YNJ laat toe dat werkzoekenden met een verschillende achtergrond⁷⁵ een beter inzicht verwerven in hun vaardigheden die relevant zijn bij de zoektocht naar werk. Zowel hun sterke punten als hun ontwikkelingsnoden worden in kaart gebracht. Daarnaast kunnen consultants de resultaten van de tool aanwenden om hun cliënten beter te begeleiden naar tewerkstelling.

Evaluaties van de toepassing van de YNJ-vragenlijst tonen aan dat zowel consultants als werkzoekenden de tool als een nuttig instrument ervaren. Aangezien er een verband werd vastgesteld tussen de antwoorden op de bevroegde items en de uitstroom naar tewerkstelling enkele maanden later, is er bovendien een indicatie voor de predictieve validiteit van het instrument (Wanberg et al., 2010). Het wordt verder als een meerwaarde beschouwd dat de tool *open vakken voor feedback* bevat. Op deze manier kan de consultant nuttig advies en relevante informatie neerschrijven, deze tekst aanwenden als basis voor de gespreksvoering met de cliënt en/of deze tekst meegeven aan de werkzoekende. Eveneens een meerwaarde van de YNJ is dat de tool toegankelijk is voor een breed publiek (Bimrose & Barnes, 2011).

Tot slot wijzen we erop dat de De 'Getting Ready for Your Next Job'-vragenlijst gratis gedownload op de site <http://www.ynj.csom.umn.edu/>. We wijzen erop dat de beschikbare versie van de YNJ is ontwikkeld voor gebruik in Minnesota; het instrument vereist dus inhoudelijke aanpassingen indien het geïmplementeerd wordt binnen een andere context⁷⁶.

B. Kuder Career Search and Kuder Skills Assessment (profiling)

De *Kuder Career Search* (KCS) en de *Kuder Skills Assessment* (KSA) vormen een set van self-help tools die de vaardigheden, interesses en 'self-efficacy' van personen in kaart te brengen. Het doelpubliek wordt omschreven als studenten, werkzoekenden en mensen die van carrière gaan veranderen. Beide tools zijn commerciële producten en maken deel uit van het Kuder Career Planning System. De KCS en de KSA worden in combinatie afgenomen via het internet (Bimrose & Barnes, 2007).

De *Kuder Career Search* (KCS) werd ontwikkeld in 2001. Het instrument brengt iemands *vaardigheden en interesses* in kaart binnen zes carrièrecluster-schalen: 'Outdoor/Mechanisch', 'Wetenschap/Technisch', 'Kunst/Communicatie', 'Sociaal/Persoonlijke dienstverlening', 'Verkoop/Management' en 'Bedrijfsvoering'. Daarnaast bevat de KCS ook een grote verzameling van job sketches⁷⁷ die continu geactualiseerd worden. Bij toepassing van de KCS worden aan de betrokkene verschillende job sketches getoond van verschillende individuen met dezelfde

⁷⁵ Verschillende beroepen, verschillende werkervaringen, verschillend opleidingsniveau en verschillend verstandelijk vermogen.

⁷⁶ Een gewijzigde versie van het instrument moet expliciet benoemd worden als een aanpassing van het YNJ, met referentie naar volgend manuscript: Wanberg, C. R., Zhang, Z., & Diehn, E. W. (2010). Development of the „Getting Ready for your Next Job“ Inventory for Unemployed Individuals. *Personnel Psychology*, 63(2), 439-478.

⁷⁷ Deze job sketches bestaan uit een beschrijving van een individu zijn takenpakket, van zijn bronnen van voldoening of frustratie in zijn job, etc. De KCS bevat ongeveer 25 000 job sketches.

interesses. Deze benadering verschilt van de klassieke benadering waarbij een consultant een persoon een job aanbeveelt op basis van de vereiste interesses (Bimrose et al., 2007).

De *Kuder Skills Assessment* (KSA) is een meting van de *self-efficacy* van een individu. Het instrument bestaat uit 90 items en zes schalen die overeenstemmen met de carrièreclusters van de KCS. De KSA heeft een belangrijke meerwaarde ten opzichte van vele andere skill assessment tools die gebaseerd zijn op zelfrapportering: de KSA is genormeerd⁷⁸. De uitkomsten van een individu krijgen met andere woorden meer betekenis doordat ze vergeleken kunnen worden met die van een vergelijkingsgroep.

Naast de oorspronkelijke versie is er een uitbreiding op de KSA ontwikkeld, een gespecialiseerde versie genaamd de 'Kuder Skills Assessment College and Adult Version' (KSA-CA) (Rotthinghaus, 2009). Dit instrument bestaat uit 160 items. De KSA-CA meet de self-efficacy van een individu binnen 16 verschillende beroepsdomeinen en de zes Kuder Clusters (cf. supra). De schalen van de KSA-CA corresponderen met het Nationale carrièrecluster-systeem (carrièreclusters ontwikkeld door het US Department of Education). Bovendien werd de inhoud gespecialiseerd door moeilijkere items en meer reflectieve taken in het instrument op te nemen. Alle schalen van de KSA-CA vertonen een hoge interne consistentie (Rotthinghaus, 2009). Hoewel de resultaten betreffende de validiteit beloftevol zijn, moet er nog verder onderzoek verricht worden naar de validiteit van deze tool voor verschillende samples van volwassenen (Bimrose & Barnes, 2011; Rotthinghaus, 2009).

C. Frontline Decision Support System (targeting)

De ontwikkeling van het 'Frontline Decision Support System' (FDSS) kaderde binnen de 'Workforce Investment Act' (WIA) in 1998, waarbij de integratie en coördinatie van arbeidsvoorzieningen een belangrijke rol speelde. Staten werden opgedragen om tegen 2000 een *one-stop center* op te richten, waarbij providers van verschillende diensten voor arbeidsvoorziening werden verenigd op één fysieke locatie. De invoering van deze *one-stop centers* impliceerde dat cliënten aanspraak konden maken op een breder gamma van diensten dan voorheen, aangezien de voorwaarden om toegang te verkrijgen tot bepaalde diensten versoepeld werden. De consultants in de *one-stop centers* werden hierdoor geconfronteerd met een grote(re) en heterogene cliëntpopulatie, hetgeen een grote uitdaging vormde omdat de middelen voor assessment en counseling beperkt waren. Om de consultants ondersteuning te bieden bij het maken van een beslissing omtrent de toewijzing van dienstverlening, werd het FDSS geïntroduceerd. Aan de hand van dit systeem kon er voor iedere cliënt een snelle behoeftenanalyse gedaan worden, waarop men vervolgens de toewijzing van dienstverlening kon baseren (targeting). Het prototype van het FDSS werd ontwikkeld door het W.E. Upjohn Institute for Employment Research in samenwerking met het U.S. Department of Labor. Het werd in 2002 geïntroduceerd in Georgia (Department of Labor) (Eberts & O'Leary, 2002; Hasluck, 2004).

Het FDSS is een geautomatiseerd systeem en bestaat uit twee onafhankelijke, complementaire modules: een *Systematic Job Search Module* (SJSJ) en een *Service Referral Module* (SRM). De

⁷⁸ Voor de ontwikkeling van de KSA werd gebruik gemaakt van een sample van 638 mannelijke en vrouwelijke studenten in verschillende opleidingsfasen en afkomstig van verschillende geografische locaties.

eerste module, de SJSM, structureert en faciliteert de zoektocht naar werk. Het is een set van tools die de cliënt en de consulent op systematische wijze voorzien van informatie op maat van de cliënt over volgende elementen: 'probability of return to work in the prior industry', 'expected job growth in the prior occupation', 'likely reemployment earnings', 'available suitable job vacancy listings', en 'related occupations' (Eberts & O'Leary, 2002).

De tweede module, de *Service Referral Module*, vormt de basis voor targeting van de dienstverlening. Deze module voorziet de consulent van informatie over de effectiviteit van verschillende re-integratie-interventies en beroepsopleidingen, gegeven de kenmerken van de betrokken cliënt (en andere factoren). De SRM is gebaseerd op twee processen. In een eerste proces worden de kenmerken van de cliënt samengevat door middel van een 'employability index', een schatting van de kans dat een persoon een job zal vinden. Deze index wordt berekend op basis van 'employability modellen' die gebaseerd zijn op het werkverleden van de cliënt, zijn eigenschappen en zijn opleidingsniveau. Op basis van hun employability score worden cliënten vervolgens onderverdeeld in verschillende groepen (cliëntsegmentatie). Tijdens een tweede proces wordt er bepaald welke combinatie van diensten het meest effectief is om (her)tewerkstelling van deze verschillende cliëntgroepen te bekomen. De SRM bepaalt een rangorde van interventies op basis van hun effectiviteit, gaande van meest tot minst effectief. De effectiviteit van de interventies wordt bepaald op basis van ervaringen met vroegere cliënten met gelijkaardige karakteristieken als de betrokkenen.

Begin 2003 werd het pilootproject in Georgia stopgezet (Hasluck, 2004). Het Georgia Department of Labour besloot het project omwille van "diverse redenen" niet langer te steunen. Het FDSS werd niet onderworpen aan een nauwkeurige evaluatie (Behncke, Frölich, & Lechner, 2006).

Voor gedetailleerde informatie over de inhoud, de werking en de toepassing van het FDSS, verwijzen we naar O'Leary en Kornokovich (2003). Deze handleiding van het FDSS bevat interessante screenshots die de informatie die aan de hand van het FDSS verzameld en gegenereerd wordt op overzichtelijke wijze weergeven.

VI. Conclusie

1. Bevindingen

Dit rapport kadert binnen de eerste fase van het project genaamd *Tools voor employability assessment*. Op basis van dit project, bestaande uit twee onderzoeksfasen, beoogt de VDAB een instrumentarium te ontwikkelen dat bijdraagt aan:

- 1) de identificatie van de behoeften van de werkzoekenden en de vroege detectie van risicowerkzoekenden (*profiling*);
- 2) de gerichte toewijzing van dienstverlening (diensten, maatregelen, programma's,...), rekening houdend met de noden van de individuele werkzoekende (*targeting*).

Tijdens de eerste onderzoeksfase stonden volgende *onderzoeksvragen* centraal (cf. hoofdstuk 1):

- 1) Welke know-how betreffende profiling en targeting is er reeds voorhanden in de (buitenlandse) literatuur?;
- 2) Wat zijn de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen de VDAB?;
- 3) Welke concrete profiling- en targeting-instrumenten worden er gehanteerd door de PES in het buitenland, die bovendien een meerwaarde kunnen bieden bij de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment* binnen de VDAB?

Alvorens over te gaan tot het beantwoorden van deze onderzoeksvragen, stonden we stil bij het begrip *employability* (cf. hoofdstuk 2). Wanneer men ambieert om een instrumentarium voor *employability assessment* te ontwikkelen, is het immers belangrijk dat er duidelijkheid heerst over de betekenis die aan het concept *employability* wordt toegekend. In dit rapport werd er een *brede en multidimensionale invulling* gegeven aan het begrip *employability*, in overeenstemming met de opvatting van de VDAB (cf. projectvoorstel). Op deze manier werd de scope van het onderzoek zo breed mogelijk gehouden. *Employability* werd gedefinieerd als het vermogen van een individu om zelfstandig carrièremogelijkheden te identificeren en een job te bemachtigen en te behouden. Tevens werd het begrip omschreven als de *inzetbaarheid* van mensen op de *reguliere arbeidsmarkt*. Deze inzetbaarheid wordt in onze visie beïnvloed door verschillende factoren betreffende de klassieke arbeidsdimensie (scholing etc.), door transfereerbare vaardigheden, door psychologische factoren en door factoren betreffende de ruimere levensdimensie. De buitenlandse instrumenten die in dit rapport worden besproken, omdat ze inspiratie kunnen bieden voor de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment*, kunnen dus een brede waaier van factoren in rekening brengen.

De *eerste onderzoeksvraag* werd beantwoord in hoofdstuk 2 (en hoofdstuk 5). Vooreerst gingen we dieper in op de betekenis van *profiling* en *targeting*, evenals de doelen van de profiling- en targeting-praktijken binnen buitenlandse PES. In de literatuur wordt profiling doorgaans opgevat als *statistisch risico-profilen*. PES blijken echter een veelheid van uiteenlopende en soms abstracte betekenissen toe te kennen aan het begrip. Verder dient profiling verschillende doelen, waarvan targeting van de dienstverlening er één is. Profiling en targeting kunnen in dit opzicht niet volledig van elkaar losgekoppeld worden. In dit rapport werd er geopteerd voor een ruime definitie van *profiling* en *targeting*, die refereert naar zowel kwantitatieve als kwalitatieve instrumenten. We schetsten een algemeen kader waarbinnen de diverse profiling- en targeting-instrumenten binnen PES gesitueerd kunnen worden. Deze typologie bestond uit vijf soorten instrumenten: administratieve/formele regels, screening aan de hand van formele instrumenten, statistische profiling, het inzicht/subjectieve oordeel van de consultant en statistische targeting. Deze vijf algemene types van instrumenten zijn niet mutueel exclusief. We gaven een korte omschrijving van ieder type instrument, bespraken de voor- en nadelen van de toepassing ervan en gaven enkele concrete voorbeelden. Tot slot werden de vijf types van instrumenten met elkaar vergeleken op basis van verschillende eigenschappen, zoals de mate van subjectiviteit, de mate van flexibiliteit, de kostprijs, etc.

Ten einde de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen de VDAB beter te kunnen situeren binnen de algemene werking van de dienst (cf. onderzoeksvraag 2), lichtten we in hoofdstuk 3 de methodiek van het Sluitend Maatpak toe. Eerst gingen we in op enkele belangrijke principes die aan de basis liggen van het Sluitend Maatpak, namelijk *zelfsturing*, een *dynamische en opbouwende kijk* op dienstverlening en de *ARIA-methodiek*. Het is belangrijk dat deze principes in het achterhoofd gehouden worden bij de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment*. Daarna bespraken

we het proces dat door werkzoekenden doorlopen wordt bij de VDAB. Hierbij werden zes belangrijke stappen onderscheiden: de inschrijving, automatische vacaturematching, knipperlichtscreening, het evaluatiemoment, het bemiddelings- en het begeleidingstraject.

In hoofdstuk 4 werd de *tweede onderzoeksvraag* beantwoord: Wat zijn de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen de VDAB? De bestaande praktijken werden gesitueerd binnen de typologie van profiling- en targeting-instrumenten, voorgesteld in hoofdstuk 2. Een belangrijke bevinding was dat er binnen de VDAB geen eenduidigheid heerst omtrent de definiëring van de begrippen *profiling* en *targeting*. Doordat er geen sprake is van een officiële definitie, is er geen helderheid en eensgezindheid omtrent de bestaande profiling- en targeting-praktijken en -tools. We bespraken in het rapport dan ook een aantal instrumenten die door diverse partijen binnen de VDAB al dan niet als profiling- en/of targeting-instrumenten beschouwd worden. Binnen de werking van de VDAB konden we diverse types van profiling- en targeting-instrumenten identificeren, namelijk *administratieve/formele regels*, screening aan de hand van *formele instrumenten*, en het *inzicht/subjectieve oordeel van de consulent*. Statistische profiling en statistische targeting worden momenteel niet door de VDAB uitgevoerd. Wat betreft de toepassing van *formele instrumenten*, stelden we vast dat er geen sprake is van *systematische, gestandaardiseerde* profiling, waarbij er consistent bepaalde instrumenten worden gehanteerd. De toepassing van de tools is vrijblijvend en de resultaten ervan leiden noch tot de (systematische/verplichte) toekenning van bepaalde diensten, noch tot cliëntsegmentatie. Een instrument dat binnen de VDAB een cruciale rol speelt bij profiling en targeting, is het *inzicht/subjectieve oordeel van de consulent*. Dit oordeel wordt aangewend als een *dynamisch* profiling-instrument: tijdens korte, frequente interviews wordt er telkens opnieuw een inschatting gemaakt van de inzetbaarheid van de cliënt en de meest gepaste dienstverlening (met name de lichtste vorm van ondersteuning met een grote kans op duurzame tewerkstelling). We stelden dus vast dat de kwaliteit van de huidige profiling- en targeting-praktijken binnen de VDAB grotendeels afhankelijk is van de expertise, het inschattingsvermogen en de bekwaamheid van de consulent. Het is dan ook belangrijk dat de VDAB aandacht schenkt/blijft schenken aan de vragen over welke capaciteiten een consulent dient te beschikken en hoe deze aan hem/haar kunnen worden bijgebracht.

Een antwoord op de *derde onderzoeksvraag* werd gegeven in hoofdstuk 5. Op basis van zes landencases werden een aantal buitenlandse profiling- en targeting-systemen en -instrumenten toegelicht, die omwille van verschillende redenen inspiratie kunnen bieden bij de ontwikkeling van de tools voor *employability assessment* binnen de VDAB. Op basis van een aantal algemene criteria en omwille van een aantal specifieke redenen (cf. hoofdstuk 5), werd er geopteerd voor de (combinatie van) volgende landencases: Duitsland, Nederland, Denemarken, Australië, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Er werden zowel kwantitatieve als kwalitatieve profiling- en targeting-instrumenten besproken. Deze tools brengen zowel harde als zachte factoren in kaart, die allen een invloed kunnen uitoefenen op de *employability* van een werkzoekende (cf. multidimensionele opvatting van *employability*).

2. Vervolgonderzoek

Deze eerste onderzoeksfase fungeert als basis voor de tweede onderzoeksfase, waarbij er zal worden nagegaan hoe de VDAB concreet vorm kan geven aan een instrumentarium voor *employability assessment*. Op basis van het voorliggende rapport kan er een selectie worden gemaakt van

landencases of concrete tools die potentieel een meerwaarde bieden voor de ontwikkeling van het instrumentarium voor *employability assessment* binnen de VDAB. Op basis van deze selectie zal er vervolgens dieper worden ingegaan op bepaalde profiling- en targeting-praktijken en/of de inhoud van concrete tools. Een aspect dat bijzondere aandacht zal genieten tijdens de tweede onderzoeksfase, is de *overdraagbaarheid* van de geselecteerde instrumenten/praktijken naar de VDAB-context. Een grondige doorlichting van de ervaringen en noden van de VDAB-consulenten is van cruciaal belang.

Referenties

- Adams, L., Oldfield, K., Fellows, L., & Hall, P. (2009). *Evaluation of the Skills Health Check Diagnostic Tool*. Coventry: Learning and Skills Council National Office. Retrieved from <http://dera.ioe.ac.uk/158/1/nat-shctoolevaluation-aug09.pdf>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organisational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Behncke, S., Frölich, M., & Lechner, M. (2006). *Statistical assistance for programme selection – For a better targeting of active labour market policies in Switzerland*. University of St.Gallen.
- Bellis, A., Oakley, J., Sigala, M., & Dewson, S. (2011). Identifying claimants' needs: Research into the capability of Jobcentre Plus advisers. Department for Work and Pensions. Retrieved from: <http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2011-2012/rrep748.pdf>
- Bimrose, J., & Barnes, S-A (2011). *Profiling systems for effective labour market integration: New approaches to profiling and holistic assessment*. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Bimrose, J., Barnes, S-A., Brown, A., Hasluck, C., & Behle, H. (2007). *Skills diagnostics and screening tools: A literature review*. Leeds: Department for Work and Pensions/Corporate Document Services.
- Bollens, J., & Heylen, V. (2010). *Determinanten van de inzetbaarheid en de mate waarin ze beleidsmatig beïnvloedbaar zijn*. Leuven: Steunpunt Werk en Sociale Economie.
- Breen, E. (2010). The challenges of flexibility and personalisation: Peer review on 'systematic preventive integration approach (support) for jobseekers and unemployed'. *Mutual Learning Programme: Peer country comments paper – United Kingdom*. Retrieved from: http://www.mutual-learning-employment.net/uploads/ModuleXtender/PeerReviews/84/Peer_country_discussion_paper_UK.pdf
- Brouwer, S., Bakker, R., Verheij-Jansen, N.P., Steegen, D., Havinga, H., Van Brakel, K., & Schellekens, J. (2011). *Eindrapportage Project Voorspellers van Werkhervatting: een onderzoek onder werklozen in Noord-Holland*. Groningen/Amsterdam: Rijksuniversiteit Groningen UMCG/UWV Kenniscentrum.
- Bundesagentur für Arbeit (2010a). *Steering the course in turbulent times. 2009 Annual report*. Nuremberg: BA.
- Bundesagentur für Arbeit (2010b). *The Employee Focused Integration Concept of the Bundesagentur für Arbeit (Books II and III Social Code)*. Germany: BA Headoffice.
- Bundesagentur für Arbeit (2011). *Actively out of the crisis. 2010 Annual report*. Nuremberg: BA.

- Campbell-Hall, V., Coulter, A., Howat, N., & Joyce (2010). *Development of a customer experience metric for contracted employment provision*. Department for Work and Pensions.
- Coleman, N., & Parry, F. (2011). *Opening up work for all: The role of assessment in the Work Programme*. Retrieved from: http://www.cesi.org.uk/sites/default/files/publications/CESI_opening_up_work_assessment.pdf
- Collewet, M., Gravesteyn, J., & de Koning, J. (2009). *Diagnose-instrumenten bij re-integratie: best practices in andere landen*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.
- De Cuyper, N., & De Witte, H. (2009). The management paradox: Self-rated employability and organizational commitment and performance. *Personnel Review*, 40(2), 152-172.
- Department of Education, Employment and Workplace Relations (2012). *Job Seeker Classification Instrument - Factors and Points, version 1.1*. Retrieved from: <http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Documents/JSCIfactorsandPoints.pdf>
- Driskell, W. (2005). *Customer segmentation: Statistical profiling using the Work and Pensions Longitudinal Study*. Policy working paper, Department for Work and Pensions.
- Eberts, R.W., & O'Leary, C.J. (1996). Profiling Unemployment Insurance beneficiaries. *Employment Research*, 3(2), 1-6. Retrieved from: http://research.upjohn.org/empl_research/vol3/iss2/1
- Eberts, R.W., & O'Leary, C.J. (2002). *A Frontline Decision Support System for Georgia Career Centers*. W.E. Upjohn Institute for Employment Research.
- Finn, D. (2000). From full employment to employability: A new deal for Britain's unemployed? *International Journal of Manpower*, 21(5), 384-399.
- Forrier, A., & Sels, L. (2003). Temporary employment and employability: Training opportunities and efforts of temporary and permanent employees in Belgium. *Work, Employment and Society*, 17(4), 641-666.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. (2004). Employability: A psycho-social construct, its dimensions, and applications. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 14-38.
- Glynstrup, J.D., & Rosholm, M. (2005). *Employability Profiling Toolbox*. EU Profiling Seminar, January 12/14.
- Hasluck, C. (2004). *Targeting Services in the Individual Customer Strategy: The Role of Profiling. A Review of Research Evidence*. Department for Work and Pensions.
- Hasluck, C. (2008). The use of statistical profiling for targeting employment services: The international experience. In Di Domenico, G., & Spattini S. (Eds.), *New European approaches for long-term unemployment: What role for public employment services and what market for private stakeholders?* Nederland: Kluwer Law International.
- Heylen, V. (2011). *Het statistisch voorspellen van het risico op langdurige werkloosheid*. Leuven: Steunpunt Werk en Sociale Economie.

- James, R., & Brennan, D. (2002). *The Client Progress Kit: development, research base, and use within Work Focussed Interviews*. Department for Work and Pensions.
- Jobcentre Plus (2012). *Peer PES paper – United Kingdom: Peer review ‘PES and older workers’*. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Kemper, D. R., de Visser, S.M., Engelen, M.W.H., & Flapper, E. (2009). Naar de methodische diagnose: een onderzoek naar de werking van diagnose-instrumenten bij re-integratie. Raad voor Werk en Inkomen. Geraadpleegd via <http://www.rwi.nl/CmsData/Onderzoeksrapport%20Naar%20de%20methodische%20diagnose.pdf>
- Konle-Seidl, R. (2011). *Profiling systems for effective labour market integration: Use of Profiling for Resource Allocation, Action Planning and Matching*. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Knuth, M. (2012). Comparative paper: Peer review: ‘PES and older workers’. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Kuijpers, M.A.C.T. (2003). *Loopbaanontwikkeling: Onderzoek naar ‘competenties’*. Enschede: Twente.
- Kuijpers, M. (2005). *Breng beweging in je loopbaan*. Den Haag: Academic Service.
- Lechner, M., & Smith, J. (2007). What is the value added by case workers? *Labour Economics*, 14, 135-151.
- Leroy, F., & De Haeck, S. (2008). Van sluitende aanpak naar sluitend maatpak. *Over.Werk*, 18, 3-4, p.25-35.
- McArdle, S., Waters, L., Briscoe, J.P., & Hall, D.T. (2007). Employability during unemployment: Adaptability, career identity and human and social capital. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 247–264.
- McQuaid, R.W., & Lindsay, C. (2005). The concept of employability. *Urban Studies*, 42(2), 197-219.
- McQuaid, R. W., Lindsay, C., Dutton, M., & McCracken, M. (2007). *Best practice in inter-agency co-operation on employability*. Northern Ireland, Belfast: DELNI.
- O’Connell, P.J., S. McGuinness, E. Kelly and J. R. Walsh (2009). *National Profiling of the Unemployed in Ireland*. ESRI Research Series Number 10. Dublin: Economic and Social Research Institute.
- O’Connell P., McGuinness, S., & Kelly, E. (2010). *A statistical profiling model of long-term unemployment risk in Ireland*. ESRI Working Paper, no. 345. Retrieved from: <http://www.econstor.eu/bitstream/10419/50163/1/632226021.pdf>

- O'Leary, C.J., & Kornokovich, K. (2003). *FDSS training manual: Instructions for using the frontline decision support system*. W.E. Upjohn Institute for employment research. Retrieved from: <http://research.upjohn.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1090&context=reports>
- Rosholm, M., Svarer, M., & Hammer, B. (2004). *A Danish profiling system*. Centre for Applied Microeconometrics, Institute of Economics University of Copenhagen.
- Rothwell, A., & Arnold, J. (2007). Self-perceived employability: Development and validation of a scale. *Personnel Review*, 36(1), 23-41.
- Rottinghaus, P. J. (2009). The Kuder Skills Assessment – College and Adult Version. *Journal of Career Assessment*, 17(1), 56-68.
- Rudolph H., & Konle-Seidl, R. (2005). *Profiling for Better Services*. Report on the European Profiling Seminar, Nuremberg, January 12-14.
- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J.-P., Duarte, M. E., Guichard, J., ... van Vianen, A. E. M. (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 239-250.
- Scharle, A. (2011). *New developments, good practices and lessons learnt: One year of the PES to PES Dialogue: Discussions at the dissemination conference*. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Van den Berg, G. J., Kjaersgaard, L., & Rosholm, M. (2012). *To meet or not to meet (your case worker) – that is the question*. Institute for the Study of Labor (IZA). Retrieved from: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2039662
- van der Heijde, C. M., & van der Heijden, B. I. J. M. (2005). The development and psychometric evaluation of a multi-dimensional measurement instrument of employability—and the impact of aging. *International Congress Series 1280*, 142–147.
- van der Heijde, C. M., & van der Heijden, B. I. J. M. (2006). A competence-based and multidimensional operationalization and measurement of employability. *Human Resource Management*, 45(3), 449-476.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (2010). *Aanpassingen in Dossiermanager/Cliëntvolgsysteem bij afschaffen intakeleidraad en invoeren sluitend maatpak*. Geraadpleegd via: http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fpartners.vdab.be%2Fcv%2Fdocumenten%2Fhandleiding_aanpassingen%2520intake.doc&ei=47piUOyNGo7K0AW3o4DYAQ&usg=AFQjCNG_p5RnNVqR4DFw2QU8RQyKVJeHgA&sig2=D7gWybf9qRkj5bwl1jbK1A
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (2011a). Jaarverslag 2011. Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding. Geraadpleegd via <http://vdab.be/trends/jaarverslag/jaarverslag2011.pdf>

- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (2011b). *Nota aan de raad van Bestuur: Knipperlichten Sluitend Maatpak*.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wanberg, C.R., Song, Z., & Hough, L.M. (2002). Predictive validity of a multidisciplinary model of reemployment success. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1100-1120.
- Wanberg, C. R., Zhang, Z., & Diehn, E. W. (2010). Development of the 'Getting Ready for your Next Job' Inventory for unemployed individuals. *Personnel Psychology*, 63(2), 439-478.
- Weber, T. (2011). *Profiling systems for effective labour market integration: Thematic synthesis paper*. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion. Geraadpleegd via <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FblobServlet%3FdocId%3D6867%26langId%3Den&ei=nwdiUMbeLobXsgabq4HACA&usg=AFQjCNGwxwdLGMJyUqijkv8iretbg00yJA>

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst verstuurd naar buitenlandse PES in het kader van onderzoeksfase 1

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES?
2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?
 - A "**narrow**" definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment.
 - OR**
 - A "**broad**" definition, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the *specific situation and employability* of the client.
 - Please **specify** in both cases.

Profiling system

1. Profiling procedure

1. Can you describe the **general profiling system** adopted by the PES?

2. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**?
(e.g. *tools to assess the employability of the client/...*)
 - If so, please answer the following questions **for each of these tools**:
(Please 'copy-paste' the following table for the description of each tool).

	Name of tool:
For which target audience the tool is being applied?	
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	
Which variables/constructs are measured by the tool?	
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? (e.g. <i>variables in administrative databases, soft skills,...</i>)	
Which method is used to measure the	

constructs/variables? (e.g. interview, questionnaire,...)	
What is the answer format of the tool? (e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)	
How is the tool conducted ? (e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)	
How long does it take to complete the tool?	
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	
Are the results of the tool discussed with the client ?	
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting self- consciousness, learning process,...)	
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	
For which other purposes the results of the tool are being	

used? (e.g., <i>targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	
Who developed the tool?	
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	

2. Are the results of the different tools **combined** into one single result ("client profile")?
 - If so, how is this done?
3. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
 - assess the **employability** of the client?
 - assess **hard and/or soft skills** of the client?
 - If so, please copy the table above and answer the questions.

Targeting of services

1. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...
 - The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client?
 - The kind of *services* that are offered ('*targeting*' of services)?
2. On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client(profile) will be offered which services?
3. To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services?

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!

Bijlage 2: respons op vragenlijst (Bulgarije)

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES?

The "Profile" is a comprehensive picture of the person, which could comprise the following information: general/personal information for the person, previous relevant experience, education, vocational and additional qualification, skills, behavior, physical state, social environment, readiness to start working. When the profile is created for a specific vacancy, the profile comprises information for those of the abovementioned characteristics, which have been required by the employer for the specific vacancy.

2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?

- A "narrow" definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment. **Supporting the labour mediator in better understanding and evaluating the qualities of each job seeker**

OR

- A "broad" definition, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the specific *situation and employability* of the client. **Creating and updating a database of prepared profiles of job-seekers for the sake of using them as a tool for attracting employers**
- Please **specify** in both cases.

Profiling system

3. Profiling procedure

1. Can you describe the **general profiling system** adopted by the PES?

Profiles are created for unemployed people with great chance for placement on the labour market. The profile is usually created after the creation of a Portrait (another tool). A job seeker could be guided to a vacancy before the portrait has been created. In this case the labour mediator can directly proceed to creating a profile of the person, without creating a portrait in advance. No matter which option is chosen by the mediator, the profile has to be prepared in the relevant format. When a profile of a job seeker is being created without a specific vacancy, in the profile are listed all positive features of the candidate. When there is a vacancy, the profile is presented along with a recommendation, which is prepared by the mediator and is sent to the employer before the interview takes place.

4. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**?
(e.g. tools to assess the employability of the client/...)

The creation of a Profile is preceded in most cases by the use of another instrument – portrait of the unemployed person

- If so, please answer the following questions **for each of these tools**:
(Please 'copy-paste' the following table for the description of each tool).

	Name of tool: Profile for Job-seeker
For which target audience the tool is being applied?	For job-seekers with education, qualification and additional skills, sought by the employers
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	Yes, it is mandatory – for all unemployed, who have been qualified by the mediator as “unemployed with the potential for fast placement” (segmented in phase 1)
Which variables/constructs are measured by the tool?	education, vocational and additional qualification, physical state, readiness to start working
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? (e.g. variables in administrative databases, soft skills,...)	data, provided by the person or by the information system in the cases, when the chance is financed by the PES
Which method is used to measure the constructs/variables? (e.g. interview, questionnaire,...)	Interviews, finding out how is the individual action plan carried out or at the initiative of the unemployed
What is the answer format of the tool? (e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)	An interview is conducted – a conversation with open questions
How is the tool conducted ? (e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)	It is created by the mediator and is used when guiding to a job vacancy
How long does it take to complete the tool?	Depending on the individual characteristics of the unemployed, the previous experience and the expertise of the labour mediator – between 20 and 40 minutes
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	The sample is available in the information system and is filled-in electronically
Is adviser discretion	The tool is created by the labour mediator

needed for the assessment of the results of the tool?	
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	When guiding to a vacancy or when offering to an employer
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	When the characteristics of the unemployed have changed or in accordance with the requirements of the employer
Are the results of the tool discussed with the client ?	Yes
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)	Possibility for proactive offering of the application to the employers
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	No – segmentation is done during the registration – depending on the possibilities for placement on the labour market. A profile is created to those, who have the greatest chances for placement.
For which other purposes the results of the tool are being used? (e.g., <i>targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	For proactively offering the candidacy in front of the employers and for matching the vacancies.
Who developed the tool?	It is used by the labour mediator and developed by the Employment Agency
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	The tool is created by experts from the Employment Agency with the assistance of an external consultant
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	No
What are crucial	The professional competences of the labour mediator for using

conditions that must be met for implementing this tool?	the tool
-----------------------------------------------------------------------	-----------------

2. Are the results of the different tools **combined** into one single result (“client profile”)?

If so, how is this done? **In most cases the Profile of the job-seeker is created on the basis of his portrait and is updated for every vacancy, depending on its specific requirements.**

○

3. In case the profiling system doesn’t consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
- assess the **employability** of the client? **For analyzing the overall situation of the job-seeker and his employability, another instrument is being used – diagnostics**
 - assess **hard and/or soft skills** of the client?

The portrait of the job-seeker is a tool for more complete assessment of the qualities and the characteristics of the job-seeker. The portrait comprises additional information for the job-seeker, depicting and assessing his skills, behavior, physical state and social environment. The portrait brings out the visible positive sides and deficits of the job-seeker, the needs of the client are marked, and these have to be adequately included as steps in the action plan.

- If so, please copy the table above and answer the questions.

	Name of tool: Portrait of a Job-seeker
For which target audience the tool is being applied?	For a job-seeker with education, qualification and additional skills, sought by the employers
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser’s choice ?	Yes, it is mandatory – for all unemployed, who have been qualified by the mediator as “unemployed with the potential for fast placement” (segmented in phase 1)
Which variables/constructs are measured by the tool?	Skills, behavior, physical state and outhter individual characteristics
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? (<i>e.g. variables in administrative databases, soft skills,...</i>)	data, which is systemized by the labour mediator on the basis of observations during the interview
Which method is used to measure the constructs/variables? (<i>e.g. interview, questionnaire,...</i>)	Interviews, finding out how are the individual action plans carried out or at the initiative of the unemployed
What is the answer	And interview is conducted – a conversation with open questions

format of the tool? (e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)	
How is the tool conducted ? (e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)	It is created by the mediator and supports the creation of a Profile of the unemployed
How long does it take to complete the tool?	10-20 minutes
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	The sample is available in the information system and is filled-in electronically
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	The tool is created by the labour mediator
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	When creating a profile
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	When there is a change/progress in overcoming the identified deficits.
Are the results of the tool discussed with the client ?	No, the tool is used only by the mediator
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)	A possibility to bring out the deficits in the job search and cooperation for overcoming them.
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	No – segmentation is done during the registration – depending on the possibilities for placement on the labour market. A portrait is created for those, who have the greatest chances for placement.
For which other purposes the results of the tool are being used? (e.g., <i>targeting of services, matching of job vacancies</i> ,...)	For the creation of a profile and for offering the most suitable services.
Who developed the	It is used by the labour mediator. It is created by the

tool?	Employment Agent
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	The tool is created by experts in the Employment Agency with the support of an external consultant
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	No
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	The professional expertise of the labour mediator for using the tool

Targeting of services

- How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...
 - The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client? **With those unemployed people the meetings for executing the individual action plans are most intensive – every month**
 - The kind of *services* that are offered (*'targeting'* of services)? **Guidance to vacancies**
- On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client(profile) will be offered which services? **On the basis of the initial interview for developing an individual action plan and the carried out segmentation/phasing during the registration in the PES**
- To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services? **The judgement is consistent with the possibilities of the labour market and with the expectations of the unemployed person.**

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!

Bijlage 3: respons op vragenlijst (Duitsland)

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES?
2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?
 - A "**narrow**" definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment.
 - OR**
 - A "**broad**" definition, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the *specific situation and employability* of the client.
 - Please **specify** in both cases.

Profiling system

5. Profiling procedure

1. Can you describe the **general profiling system** adopted by the PES?

6. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**?
(e.g. *tools to assess the employability of the client/...*)
 - If so, please answer the following questions **for each of these tools**:
(Please 'copy-paste' the following table for the description of each tool).

	Name of tool:
For which target audience the tool is being applied?	As a rule, all clients are subject to a profiling procedure that focuses on strengths and potential.
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	Going through the profiling procedure is mandatory for the advisers.
Which variables/constants are measured by the tool?	<p>The analysis of strengths is used to collect and document the vocational and generic skills.</p> <p>The analysis of potential is used to identify needs for action regarding the key groups</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualification • Performance Capability • Motivation • Framework Conditions • Labour Market/Training Market Conditions <p>and to document them.</p>

Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? <i>(e.g. variables in administrative databases, soft skills,...)</i>	The data that is collected and documented is based on client information.
Which method is used to measure the constructs/variables? <i>(e.g. interview, questionnaire,...)</i>	<p>The collection of the information required to create a profile is usually done during an interview. If need be, further sources are consulted:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Employers' references - School reports - Expert opinions (e.g. by the Medical Service or the Psychological Service) <p>The caseworkers are provided with an additional range of services to help establish any personal strengths in the profiling process. Within the context of the KodiaK project (Kompetenzdiagnostik für Kundenprofile; competence diagnostics for client profiles), four new types of service were developed and designed to help the caseworkers establish the client's skills:</p> <p>K 1: Self-assessment questionnaire on behaviours in the working environment K 2: Testing intellectual aptitude K 3: Examination of achievement motivation K 4: Assessment centre for the identification of social and communication skills</p> <p>Competence diagnostics are carried out by the Psychological Service of the BA. Participation is offered on a voluntary basis to the clients. These services offer an excellent opportunity to receive a well-founded assessment of individual areas of competence at any stage in the placement process and to further use them in profiling as well as the other phases of the 4-phase model.</p>
What is the answer format of the tool? <i>(e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)</i>	<p>The strengths and potential are documented in a software proprietary to the BA.</p> <p>There are several ways to document the information (for an example, see also the screenshots in the attached presentation).</p>
How is the tool conducted ? <i>(e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)</i>	Conduction of the tool is the responsibility of the caseworker.

How long does it take to complete the tool?	A first-time interview lasts 60 minutes including preparation and follow-up evaluation. Collection and documentation of the data is done during that time window. The precise duration of collection/documentation depends on each individual case and the volume of the data collected (e.g. number of usable vocational skills).
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	The strengths and potential analysis as well as the individual integration roadmap are documented in a software proprietary to the BA ("VerBIS"). The systematic collection of data and the equally systematic data updates for every follow-up interview allow for easily fulfilling the legal requirements to both the documentation of the profiling results and the placement strategy. The duration of the documentation depends on the circumstances of each individual case. Definition and documentation of the profile situation is also completed in this software; however, the profile situation is not automatically deduced from the collected and documented information.
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	Yes, adviser discretion is required. The overall evaluation of the client's situation is carried out by the caseworker and entails a holistic assessment of the strengths and potential analysis. By balancing strengths and potential with regard to the relevant target occupation, the caseworker provides an estimate at this point if, and during which period of time, the chances of integration can be raised through support or challenge. As a first step, a distinction is drawn as to what extent integration into the primary labour market/departure within twelve months is realistic/likely or not, based on the established strengths and potential. If integration into the primary labour market/departure within twelve months is realistic/likely, the profile at hand is one with good chances of integration. If this is unrealistic/unlikely, the profile is rated as "complex".
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	Profiling and/or definition of a profile as well as documentation are usually done during the first-time interview between the caseworker and the client. In case of impending redundancy, the first-time interview can be conducted either while the client is still employed or after he/she has become unemployed.
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	Continuous monitoring and updating (where necessary) of the profile is a major part of the follow-up interview(s). If follow-up interviews result in the need to change information and/or add new information, the profile is revised (e.g. when the client has acquired any additional skills or knowledge relevant to the target occupation as part of a qualification measure).
Are the results of the tool discussed with the client ?	The profiling results and the definition of a profile situation are not discussed with the client. But the future line of action, which results from the profiling, is discussed with the client.
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting	- In case of impending/actual unemployment and/or need for assistance, clients receive adequate individual services in a timely manner. - Systematic, well-structured business processes serve to make the individual steps in the integration process comprehensible for the

<i>self-consciousness, learning process,...)</i>	<p>client. They clarify both the client's own mandatory contribution to master their personal problematic situation ("challenge") and the contribution of the PES, the BA ("support"), at the same time.</p> <p>- Clients in the same or in similar situations are always treated with equal fairness, no matter which department they turn to for support.</p>
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	<p>There are six different profile situations altogether.</p> <p>Due to the extensive descriptions, please refer to the attached "Employee-focused Integration Concept of the Bundesagentur für Arbeit (Books II and III Social Code)", pages 10-12.</p>
For which other purposes the results of the tool are being used? (<i>e.g., targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	<p>The entire data collection/documentation system of the BA can be used for other purposes as well. By way of example, the following aspects will suffice at this point:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) matching of job vacancies b) targeting of services c) expedient use of funds d) further development of the product catalogue or the action strategies e) quality improvement of the collected data f) client contact density
Who developed the tool?	<p>The profiling system was developed in-house based on previous experience.</p>
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	<p>The employee-focused integration concept (4-phase model) of the BA is a continuation of the action programmes.</p> <p>A change in client management at the BA in 2005 created the framework condition for the BA to focus more strongly on its core business: placement and counselling. The introduction of the action programmes was meant to effectively fill the time gained for placement and counselling activities. The previously existing core processes in placement were structured and systematised as part of the action programmes.</p>
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	<p>The local executives are obliged to track documentation quality on a regular basis. In addition, spot-check inspections are carried out by the BA's intermediate authority, the regional directorates. The compiled results are discussed regularly in meetings, and improvement opportunities are brought under way. The latter are tracked as well.</p> <p>As part of the project "The Provision of Labour Market Services", the Institute for Employment Research (Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung) carried out a comprehensive examination of case working and concrete interaction between clients and professionals working for the providers of basic benefit and/or employment agencies.</p>

	The project was centred on the question as to what extent the labour market reforms have succeeded in providing modern labour market services (cf. Internet).
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	<p>In our opinion, the essential prerequisites for the introduction of the "Employee-focused Integration Concept of the Bundesagentur für Arbeit (Books II and III Social Code)" and thus also of profiling are the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) all parties involved have the same idea of placement and counselling b) experts from all departments are included in the development of the project c) prior to nationwide implementation, a high-quality, well-prepared piloting phase takes place in selected on-site agencies d) all employees receive high-quality training and coaching classes

2. Are the results of the different tools **combined** into one single result ("client profile")?
 - If so, how is this done?
3. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
 - assess the **employability** of the client?
 - assess **hard and/or soft skills** of the client?
 - If so, please copy the table above and answer the questions.

Targeting of services

1. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...
 - The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client?
 - The kind of *services* that are offered ('*targeting*' of services)?
2. On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client(profile) will be offered which services?
3. To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services?

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!

Dear Ms Kuppens,

Your request and your questionnaire about "Tools for profiling and targeting" have been forwarded to me to reply. I work at the headquarters of the German PES, the Federal Employment Agency (Bundesagentur für Arbeit, BA), in Nuremberg, and together with other colleagues I am in charge of the area of profiling in employee-focused job placement.

I'm happy to answer your questions about profiling in labour management in Germany to the best of my abilities. It has turned out, however, that the questions you asked do not always correspond exactly to the profiling procedure applied in Germany. That is why I have tried in the following to explain different aspects of the profiling procedure in accordance with your questions wherever possible.

You mentioned in your request that you are familiar with the 4-phase model. As you rightly mentioned, the first phase of the 4-phase model is profiling. For better understanding, however, it is sometimes necessary to expand on the other phases of the 4-phase model.

Most of the subsequent elaborations are taken from "The Employee-focused Integration Concept of the Bundesagentur für Arbeit (Books II and III Social Code)". I have attached an English translation of this for your convenience:



Leitkonzept4PM-en.
doc

In addition, I have attached a presentation about profiling. It was presented at a conference in Stockholm and gives a clear overview of several content-related aspects of profiling:



2011-12-13_Profiling
_Stockholm.pptx

Definition of "Profiling"

1. Is there an official definition of the term "profiling" in the PES?

There is no specific **definition of the term "profiling"**. It is possible, however, to derive a definition from the description of the profiling phase in the 4-phase model. According to this, profiling is the basis for the joint integration work done by the client and the caseworker. It consists of a strength and potential analysis.

In the potential analysis, those potentials are identified which stand in the way of placement and/or integration regarding the target profession/occupation and which should systematically be improved as part of the integration work. This approach distinguishes between placement-relevant needs for action which reside either in the person of the client or in his/her personal environment.

2. **Which meaning is given to the term "profiling" within the PES?**

Profiling forms the basis for an integration forecast and for the placement-relevant needs for action which must be executed. Well-founded profiling is therefore the essential starting point for the joint integration work done by the client and the caseworker (placement officer/adviser).

Profiling System

1. **Profiling procedure**

During a first-time interview, the caseworker first carries out an analysis of strengths. A target profession/occupation for this analysis of strengths is identified together with the unemployed. The analysis of strengths is used to collect the vocational and generic skills. Documentation is then recorded in an IT procedure proprietary to the BA ("VerBIS") under "Skills".

In a second step, which is also documented, those potentials are identified which stand in the way of placement and/or integration regarding the target occupation. This is done together with the client. These potentials must subsequently be systematically improved together with the client within the context of the integration work. This approach distinguishes between placement-relevant needs for action which reside either in the person of the client or in his/her personal environment.

When examining the personal profile, needs for action are identified regarding the three key groups "Qualification", "Performance Capability" and "Motivation". The environment profile is evaluated according to the key groups "Framework Conditions" and "Labour Market/Training Market Conditions".

The decisive factor in establishing integration-relevant potential is always whether there is a real placement-relevant need for action which stands in the way of integration regarding the target occupation. Only then is a need for action defined, which always gives rise to a necessary action strategy as well.

As long as there is no conclusive evidence of a need for action, the activities required to define the latter are undertaken. The follow-up interview is meant to render these activities more plausible.

One exception is made regarding the key group "Specific Labour Market/Training Market Conditions". Favourable or unfavourable characteristics of this key group do not immediately result in any action

strategies. They indicate the need for an especially thorough analysis of the key group "Framework Conditions" (the criteria "Local Mobility" and "Family Situation and Care Requirements") as well as the key group "Motivation". In addition, it might become necessary to reconsider the nature of the target profession/occupation.

Regarding documentation, the attached presentation contains some screenshots by way of example.

2. Profiling tools

a. Does the profiling system consist of concrete profiling tools?

A profiling tool does not exist. However, the collected strengths and potential are documented in an IT procedure proprietary to the BA.

The strength and potential analysis described above is assessed as part of the overall evaluation of the client's situation. In the course of this analysis, the caseworker provides an estimation if, and during which period of time, the chances of integration can be raised through support and challenge.

A distinction is drawn as to what extent integration into the primary labour market/departure within twelve months is realistic/likely or not, based on the established strengths and potential. If integration into the primary labour market/departure within twelve months is realistic/likely, the profile at hand is one with good chances of integration. If this is unrealistic/unlikely, the profile situation is complex.

b. Questionnaire

As detailed above, I have tried to answer the questions in your questionnaire – to the extent possible – with reference to the profiling process within the BA as it is at present – see attached questionnaire.

c. Are the results of the different tools combined into one single result ("client profile")?

As I already mentioned, there is no profiling tool as such. The client's profile situation results from the profiling process and the subsequent evaluation of the respective chances of integration as given by the caseworker.

d. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other tool to....

- assess the employability of the client?

There is no tool to examine the employability of the client. If the caseworker deems it necessary, however, they can consult the Medical Service or the Psychological Service to provide some support in the evaluation.

- assess hard and/or soft skills of the client?

The caseworkers are provided with an additional range of services (not tools!) to help establish any personal strengths in the profiling process. Within the context of the KodiaK project (Kompetenzdiagnostik für Kundenprofile; competence diagnostics for client profiles), four new types of service were developed and designed to help the caseworkers establish the client's skills:

K 1: Self-assessment questionnaire on behaviours in the working environment

K 2: Testing intellectual aptitude

K 3: Examination of achievement motivation

K 4: Assessment centre for the identification of social and communication skills

Competence diagnostics are carried out by the Psychological Service of the BA. Participation is offered on a voluntary basis to the clients. These services offer an excellent opportunity to receive a well-founded assessment of individual areas of competence at any stage in the placement process and to further use them in profiling as well as the other phases of the 4-phase model.

Targeting of Services

1. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact....

a. ...the frequency of meetings between the adviser and the client?

The contact frequency with the client is defined in the respective concepts of client contact density of each employment agency/job centre. Client-specific aspects are taken into account as well as the labour market situation, local business focus, and the human resources available.

The respective local agencies' concepts of contact density are often based upon the profile situation of the clients. Different profile situations call for different levels of intensity in assistance.

b.the duration of meetings between the adviser and the client?

The duration of the first-time interview is defined by the respective local employment agencies. A duration of approx. 60 minutes including

preparation and follow-up evaluation is recommended. The duration of the follow-up interview is either defined by the respective employment agencies or, as applicable in the individual case, by the responsible caseworker.

Since the profile situation is usually established during the first-time interview, it can be assumed that a duration of 60 minutes will be scheduled. The duration of the follow-up interview varies depending on the necessary topics expected to be covered.

c.the kind of services that are offered?

The Federal Employment Agency offers two product categories:

counselling and placement services as well as the active support benefits.

Regarding the possible use of a product, the caseworkers (placement officers/advisers) can rely on a product catalogue. It contains recommendations as to which active support benefits can be put to reasonable use in which action strategies. It describes best practices in the implementation of the strategies and can be extended to include special regional aspects and/or support offers.

This product catalogue is centrally available on the Internet and offers transparency regarding the products of Social Code II and Social Code III. In addition, it allocates these products to the applicable action strategies of the 4-phase model. It is thus an additional structuring aid for the involved parties.

Hence, product assignment is not based on the respective profile situation but on the chosen action strategy. Depending on which, and how many, placement-relevant needs for action have been established during the profiling phase, an individual implementation roadmap is drawn up with, and for, the client. That roadmap can consist of one or several action strategies. Each placement-relevant need for action that was established is also bound to entail an action, i.e. an action strategy is undertaken which is aimed at eliminating a specific obstacle.

2. On the basis of which knowledge/experience the PES has determined which client (profile) will be offered which services?

The "**4-phase model of integration work (4PM)**" was designed in a working group made up of experts from the BA. The objective was to include the systems and strategies that already existed, to combine them in a new integration system, and to further develop the existing core processes of placement and integration work on a continuous basis. In doing so, the experts drew back on the previously existing concept of action programmes as well as experience from placement and integration work carried out in the past.

3. To which degree the judgement of the adviser is decisive for the targeting of services?

The recommendations of the product catalogue do not replace the caseworker's (placement officer/adviser) individual decision. Instead, these recommendations use individual case decisions in order to deliver in the best possible way on their statutory task and the business goals built on it. In practice, this leads to the fact that in each case the most adequate solution must be selected from the local offers covered by the general product recommendations from the catalogue, and that choice must be in accordance with the local business requirements.

I hope that I was able to help you with your research and your questions. If you have any further questions, you are welcome to contact me again. Since I will soon be leaving for my vacation, I would like to ask you to pose any further questions to my team.

Sincerely,

Ralf Lenz

Bijlage 4: respons op vragenlijst (Griekenland)

The Greek practice around Profiling

Definition of profiling

In Greece, Employment Promotion Centers (KPA) implement an individualized approach to the job-seekers. The process includes an IAP, which is mutually accepted during the interview with the counselor (app. duration 20 - 30 minutes).

Interview is used as the method to assess job readiness. Interview is conducted by qualified counselors with educational background in social sciences.

There is no separate tool that is used for this purpose.

There is a broad definition of the term “profiling” within Greek PES.

The “profiling system” consists of “four support levels”, with the closest to the job clients being at the first, and the long term unemployed, sick listed, ex drug users, ageing work force etc, being at the forth level of support.

There is a specified group of actions (goals), which are suggested to each profile group.

The whole process is fully supported by OAED Integrated IT system.

The questionnaire is completed according to the above context. The answers regarding the “tool” will be answered referring to the interview.

Profiling system

Name of tool:	INDIVIDUALIZED APPROACH PROCEDURE
For which target audience the tool is being applied?	All the registered unemployed should participate in the procedure.
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	It is mandatory in order to participate in ALMPs. The process includes an IAP, which is mutually accepted during the interview with the counsellor. IAP is concluded according to the group that the job seeker is assessed to belong.
Which variables/constructs are measured by the tool?	<ul style="list-style-type: none">▪ Academic/training skills▪ Professional experience▪ Years out of the job market▪ Job readiness▪ Family obligations
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs?	<ul style="list-style-type: none">▪ OAED has access to the information regarding employment, through the main Insurance Organization Database.

<i>(e.g. variables in administrative databases, soft skills,...)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Documents that prove training/ education Soft skills are not measured by any instrument
Which method is used to measure the constructs/variables? <i>(e.g. interview, questionnaire,...)</i>	An interview is used as the assessment method.
What is the answer format of the tool? <i>(e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)</i>	There is not an answering format. A combination of the types of questions is used.
How is the tool conducted ? <i>(e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)</i>	In person interview with a counselor. Interview is conducted by qualified counsellors with educational background in social sciences.
How long does it take to complete the tool?	20-30 minutes
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	<p>The process is fully supported by OAED IT system</p> <ul style="list-style-type: none"> The client's profile can be edited with skills acquired since previous registration. The actions that are suggested are recorded and remain in a status of suggestion until the job –seeker's participation in an ALMP
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	No
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	During the first two weeks in the unemployment spell.
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	Job seeker activities should be followed up at 3, 6 and 12 months since the first interview.
Are the results of the tool discussed with the client ?	Yes. IAP, is depended on the profiling and is mutually accepted during the interview with the counsellor.
What are the advantages of conducting the tool for the client ? <i>(e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)</i>	Active participation in the creation of one's IAP through the interview, compared to a classification procedure through a strictly psychometric tool, increases the level of activation and internal locus of control
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	<p>There are four classification groups (called "support levels")</p> <p>There is a certain group of actions that are suggested to each group but are not mandatory for the job seeker.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1st support level: job ready clients 2nd support level: jobseekers that need additional

	<p>qualifications</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3rd support level: clients that are lacking basic skills or professional experience and should participate in suggested actions to become “job-ready” ▪ 4th support level: long term unemployed, sick listed, ex drug users, ageing work force or other groups that are at risk of social exclusion
For which other purposes the results of the tool are being used? (<i>e.g., targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	<p>There is a certain group of actions that are suggested to each group.</p> <p>Customers’ profile is taken into account during matching process.</p>
Who developed the tool?	<p>At an early stage, OAED in cooperation with POLE EMPLOI (ex ANPE) implemented their methodology and created a system of classification that was adapted to Greek socioeconomic context.</p>
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	<p>Not yet.</p>
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	<p>The client should be actively searching for a job.</p> <p>The client should be willing to follow the mutually agreed IAP.</p>

Targeting of services

- Job seekers are free to apply to a counsellor even in weekly basis, in order to check the vacancies, regardless of their profile group.
- There is a certain group of actions that are suggested to each profile group. The actions aim to their empowerment in order to become job-ready.

For example, the 3rd support group may apply to the following actions:

- Long term vocational training
- Long term STAGE programs
- Independent job search
- Job placement

- Job placement through ALMPs
 - Self employment
 - Self employment funded by ALMPs
 - Counseling services
 - Additional supportive actions
- The judgment of the adviser is not the only decisive factor. In order for an IAP to be concluded, it has to be mutually accepted. If during the first interview both sides haven't come to a conclusion, a second interview is scheduled after a period of one month.

Bijlage 5: respons op vragenlijst (Litouwen)

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES?
The differentiation of jobseekers into the target groups, considering their individual needs and abilities to compete in the labour market.
2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?
 - A "**narrow**" definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment.
 - OR**
 - A "**broad**" definition, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the *specific situation and employability* of the client.

In Lithuanian Labour Exchange we use a broad definition of term 'profiling'. We apply general methods of qualitative nature to assess the employability of our clients.

 - Please **specify** in both cases.

Profiling system

1. Profiling procedure

1. Can you describe the general profiling system adopted by the PES?

During a first interview with a client (registration procedure) in local labour exchange office, an adviser gathers information about client's background (employment history, education and other relevant information), discusses client's hard and soft skills, that can help him compete in the labour market, sends informational requests to other public institutions for information about client's employment and income (needed for unemployment benefit calculation), health background, etc. When information is sufficient, adviser responsibly determines to which of the 4 target groups the client fits best.

Currently these groups are:

- Prepared for the labour market, motivated;
- Prepared for the labour market, unmotivated;
- Unprepared for the labour market, motivated;
- Unprepared for the labour market, unmotivated.

After the client is assigned to a target group, an adviser determines which services can be offered to fasten his client's integration to the labour market.

2. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**?
(e.g. tools to assess the employability of the client/...) \
- Not applicable**
 - If so, please answer the following questions **for each of these tools**:
(Please 'copy-paste' the following table for the description of each tool).
2. Are the results of the different tools **combined** into one single result ("client profile")?
 - If so, how is this done?

Not applicable

3. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
- assess the **employability** of the client?
 - assess **hard and/or soft skills** of the client?
 - If so, please copy the table above and answer the questions.

	Name of tool:
For which target audience the tool is being applied?	Jobseekers who were granted the status of the unemployed
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	Mandatory
Which variables/constructs are measured by the tool?	Variables that may affect client's employability: age, education, employment history, hard and soft skills, residential circumstances, etc.
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? (e.g. variables in administrative databases, soft skills,...)	Internal database, information gathered from external sources, client
Which method is used to measure the constructs/variables? (e.g. interview, questionnaire,...)	Interview, questionnaire and the analysis of client's background information in our database
What is the answer format of the tool? (e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)	Open-ended and closed-ended questions
How is the tool conducted ? (e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)	Individual interview with a client
How long does it take to complete the tool?	30-60 minutes
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	All gathered information about client's background is stored in our internal database, which is also used to manage client's employment process (unemployment benefits, individual action plans, active labour market policy measures, administrative decisions, etc.)

Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	Yes, advisers are solely responsible for the assessment of client's employability
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	During first interview with a client (usually the first interview is conducted during registration procedure)
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	Yes
Are the results of the tool discussed with the client ?	Yes
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)	After profiling, the client is encouraged to actively seek employment and is offered services which are most effective and beneficial for his integration into the labour market
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	Yes, there are segmented into 4 target groups: <ul style="list-style-type: none"> • Prepared for the labour market, motivated; • Prepared for the labour market, unmotivated; • Unprepared for the labour market, motivated; • Unprepared for the labour market, unmotivated.
For which other purposes the results of the tool are being used? (e.g., <i>targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	Targeting of services
Who developed the tool?	Lithuanian Labour Exchange specialists
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	<ul style="list-style-type: none"> • Experience of local labour exchange specialists • Good practices of PES in other EU countries
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report	Profiling system was implemented on 1 st of June 2012, therefore currently there are no definite evaluation of quality/validity of the system

available?	
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	Client's cooperation and interest in his employment process, advisers discretion and professional courtesy, timely obtainment of relevant information

Targeting of services

1. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...

- The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client?

As mentioned earlier in this questionnaire, our clients are differentiated into 4 target groups, ranging from individuals who are prepared to enter labour market and are motivated to do so, to individuals who are not yet prepared for a labour market and are not motivated enough to successfully find a suitable job. Naturally, individuals who are prepared for a labour market and motivated need less attention and help in their job search, therefore the meetings with these clients are less frequent and their duration is shorter (there is also a possibility to conduct relations with clients via electronic communications for 3 months, after that period electronic communications are combined with face-to-face meetings). On the other hand, if an individual is unprepared or unmotivated to find a job, adviser plans more frequent meetings with longer duration to address obstacles for client's employability.

- The kind of *services* that are offered ('*targeting*' of services)?

The targeting of services is aimed to eliminate barriers, which restrain client's preparedness for a labour market and motivation. For example, unmotivated individuals can be sent to individual and group motivational and psychological seminars, individuals unprepared for labour market can attend professional orientation seminars, participate in active labour market policy measures (vocational training, support for the acquisition of professional skills, "First job" program, subsidized employment, etc.).

2. On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client (profile) will be offered which services?

The portfolio of services offered to specific target groups (and individual clients) was determined by the analysis of good practices shared by our local labour exchange specialists (advisers), information gathered in conferences about employment practices of PES in other EU countries, publications of labour market experts from various international organizations.

3. To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services?

Advisers solely decide which services should be best used to increase their client's employability

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!

Bijlage 6: respons vragenlijst (Montenegro)

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES?

Yes, there is – classifying the unemployed persons in line with a level of employability.

Considering level of employability, unemployed persons are being classified as:

- Directly employable;
- Conditionally employable/employable under certain conditions;
- Hard to employ persons.

Criteria for classifying an unemployed person in line with employability level are:

- 1) Compliance with the educational profile of an unemployed person to the labour market needs;
- 2) The health and social situation of the unemployed;
- 3) The time of seeking employment;
- 4) Motivation to actively seek employment

Directly employable person is unemployed person whose knowledge, i.e. skills, i.e. competences are demanded on the labour market; he/she does not have medical i.e. social barriers; he/she is motivated to actively seek a job, and an employment advisor estimates that he/she can be employed within 3 months from the date of application for employment.

Conditionally employable persona is an unemployed person whose knowledge i.e. skills, i.e. competences are not demanded enough on the labour market; he/she does not have medical i.e. social problems; is not motivated enough to actively seek employment, and an employment advisor estimates that he/she can find employment within 12 months from the date of application for employment .

Hard to employ person is the one whose knowledge, i.e. skills, i.e. competences are not demanded on the labour market, has medical and social barriers, is not motivated to actively seek a job , and an employment advisor estimates that he/she can not be employed within 12 months from the date of application for employment.

2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?

- A "narrow" definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment.

OR

- A "broad" definition, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the specific *situation and employability* of the client.
- Please **specify** in both cases.

Profiling system

1. Profiling procedure

1. Can you describe the **general profiling system** adopted by the PES?

DEFINITIONS ARE GIVEN ON THE 1ST PAGE

2. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**? YES
(e.g. tools to assess the employability of the client/...)
 - If so, please answer the following questions **for each of these tools**:
(Please 'copy-paste' the following table for the description of each tool).

	Name of tool: Individual counselling and triage
For which target audience the tool is being applied?	For all unemployed persons on the EAM records
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	This tool is obligatory
Which variables/constructs are measured by the tool?	Level of employability of an unemployed, based on which are being selected measures that would help to find way out from unemployment through the direct job mediation, or inclusion in the ALMP, or deepened professional treatment lead by advisors-experts, directing to the specialised institutions, etc.
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? <i>(e.g. variables in administrative databases, soft skills,...)</i>	Counselor for Employment, independently or in cooperation with other counselor, assess the level of employability of the unemployed on the basis of data collected through interviews, data on education, about work experience, personal, social, health and professional characteristics, interests and motivation for work and other personal data, as well as data related to the possibility for his/her employment, and advises him/her of the measures and activities to be undertaken in order to increase his/her employability and chances to find employment.
Which method is used to measure the constructs/variables? <i>(e.g. interview, questionnaire,...)</i>	Structured Interview (funnel model), starting with closed questions, with a gradual transition to the semi-open questions.
How is the tool conducted ? <i>(e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)</i>	Individual conversation or multiple conversations between adviser and un unemployed. Group meetings are being organized too, and they treat specific themes.
How long does it take	During the first meeting, interview lasts 30-45 minutes, and every

to complete the tool?	other interview lasts about 30 minutes.
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	The information collected is entered into the software, and everything there has an electronic record.
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	Of course it is. Therefore it is necessary to prepare work space (1 to 1 counselor office, computer and related equipment). Special discretion is needed when counselor refers an unemployed person to the specialist advisors (advisors for professional orientation - psychologists, counselors, counselor for professional rehabilitation, etc.)
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	Throughout the time spent on the PES records.
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	Yes they are. Duty of an adviser (in line with the Law) is to carry out the first interview within 60 days of registering with the PES (in practice, it is at least for 7 days), while each subsequent interview is carried out within 90 days (in practice 5-30 days).
Are the results of the tool discussed with the client ?	Yes they are. They develop an employment plan jointly. EP is signed by the advisor and the unemployed person, and both of them keep one copy.
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)	Information, view of the labor market, self-awareness of own capabilities and opportunities to step in the labor market, self-awareness on the necessary courses of action in order to get employment (further education, gaining key skills, develop him/herself).
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	Yes they are. The clients are <ul style="list-style-type: none"> • immediately employable persons; • conditionally employable persons; • hard to employ persona.
For which other purposes the results of the tool are being used? (e.g., <i>targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	Classifying unemployed persons according to the degree of employability, through a structured interview, is the basis for work with the unemployed persons. Based on previous classification, the unemployed persons are being referred into: a direct job mediation, or inclusion in the ALPM, or deepened professional treatment lead by the special consultants, or to specialized institutions ...
Who developed the tool?	EAM employees. We used experience from Slovenia, Austria, Germany and France.
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	The main EAM goal was to adjust the own technology of work with EU countries. So, system of work with the unemployed persons was "copied" and partly adjusted to our needs.
One has already evaluated the	This tool is the basis for work with the unemployed persons in the employment Agency of Montenegro

quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	An adequate training of all EAM employees, particularly advisors in local offices; spatial and technical conditions.

2. Are the results of the different tools **combined** into one single result ("client profile")?
 - If so, how is this done?
3. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
 - assess the **employability** of the client?
 - assess **hard and/or soft skills** of the client?
 - If so, please copy the table above and answer the questions.

Targeting of services

4. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...
 - The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client?

As said before, during the first meeting, interview lasts 30-45 minutes, and every other interview lasts about 30 minutes. Duty of an adviser (in line with the Law) is to carry out the first interview within 60 days of registering with the PES (in practice, it is at least for 7 days), while each subsequent interview is carried out within 90 days (in practice 5-30 days).

- The kind of *services* that are offered ('*targeting*' of services)?

Services such as: giving information, counselling, job-mediation, participation in the ALMP, etc.

5. On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client (profile) will be offered which services?

Employment advisors are very well trained and have great experience. Overall technology of work in the EAM has been developed in order to obtain the right information about the unemployed persons on which basis are being offered adjusted services, in consultations with the unemployed, of course.

6. To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services?

To the maximum extent – counselor often seeks opinion of the other specialist advisors and, through the team work and together with the unemployed, they come to a conclusion what actions to take to enable to the unemployed person to get a job as soon as possible.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!

Bijlage 7: respons vragenlijst (Oostenrijk)

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES? **no**
2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?
 - A "**narrow**" definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment.
 - OR**
 - A "**broad**" definition, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the specific *situation and employability* of the client. **yes**
 - Please **specify** in both cases. In 2008 the Austrian PES (AMS) charged a research institute to develop a profiling tool (a statistical one) that was tested in some of the regional offices in Austria. The profiling was for predicting the chances of integration into labour market for an individual jobseeker within a certain period of time. Taking also into account how interventions like e.g. a qualification, activation measures... would change the chances for a faster integration in comparison to the strategy of placement only. The results were proofed by the advisers and for the most part the results of the statistical profiling corresponded to their own estimation. But finally this profiling tool was not pursued as the predictions by the tool were not better or more precise than the estimation of the jobseekers by the advisers.

Now the word "profiling" in PES has different meanings. Not only the statistical profiling, sometimes it has a meaning like segmentation of clients etc. as there is no definition of profiling by AMS Austria.

Profiling system

1. Profiling procedure

Can you describe the **general profiling system** adopted by the PES? Jobseekers in Austria are estimated by the advisers at the beginning of their unemployment period in an interview if they are job ready or if there are obstacles to work and clients are in need for a more intensive counselling. Obstacles to work are for example the health condition or disabilities, responsibility for child care...

Due to the Austrian organization of the local PES job ready clients are dealt with in the service zone ("Servicezone"), jobseekers with a higher demand for support are handed over to the so

called “Beratungszone” (zone for more intensive counselling) right from the beginning of there unemployment period.

A higher demand for more support is also presumed if unemployment lasts already four (in some local offices three) month. These jobseekers are handed over to the counselling zone not from the beginning of unemployment but after four/three month having been treated in the service zone. As additional services to placement in the counselling zone are a more intensive coaching and a more intense use of promotion of vocational training and of subsidied employment et cetera.

2. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**?

(e.g. tools to assess the employability of the client/...) **no**

- If so, please answer the following questions **for each of these tools**:

(Please ‘copy-paste’ the following table for the description of each tool).

	Name of tool:
For which target audience the tool is being applied?	
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser’s choice ?	
Which variables/constructs are measured by the tool?	
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? (e.g. variables in administrative databases, soft skills,...)	
Which method is used to measure the constructs/variables? (e.g. interview, questionnaire,...)	
What is the answer format of the tool? (e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)	
How is the tool conducted ? (e.g. self-help tool,	

<i>conducted in group or with the adviser,...)</i>	
How long does it take to complete the tool?	
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	
Are the results of the tool discussed with the client ?	
What are the advantages of conducting the tool for the client ? <i>(e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)</i>	
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (<i>client segmentation</i>)? If so, which groups are defined?	
For which other purposes the results of the tool are being used? <i>(e.g., targeting of services, matching of job vacancies,...)</i>	
Who developed the tool?	
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	
One has already evaluated the	

quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	

2. Are the results of the different tools **combined** into one single result ("client profile")?
 - If so, how is this done?
3. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
 - assess the **employability** of the client? **No.**
 - assess **hard and/or soft skills** of the client? **No, we do not assess the hard skills. We ask the clients for hard and soft skills in an interview and need this features for matching.**
 - If so, please copy the table above and answer the questions.

Targeting of services

1. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...
 - The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client? **As mentioned above. The duration of meetings in the counselling zone are in general longer than in the service zone. The adviser is in charge for fixing the frequency due to the individual demand of the jobseeker.**
 - The kind of *services* that are offered ('*targeting*' of services)?
Yes. In the counselling zone more labour market support programmes are applied (like Promotion of qualification, employment promotion and in additional external consulting for certain problems for example debts, drug addiction, migration-problems etc.
2. On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client(profile) will be offered which services? **The organization model with three zones (the information zone, the service zone for job ready jobseekers with the services placement and unemployment benefits and the counselling zone (for job seekers with a higher demand for support) was set up in 2000 and was result of a broad discussion process in AMS based on the experience of the stuff.**
3. To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services? **To 100%. (The advisers are supported by guidelines and within the framework given by the guidelines the adviser is free to decide).**

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!

Bijlage 8: respons vragenlijst (Slovenië)

Profiling and targeting of services in PES

Definition of 'profiling'

1. Is there an **official definition** of the term 'profiling' within the PES?
2. Which **meaning** is given to the term 'profiling' within the PES?
 - A **"narrow"** definition, e.g. the *statistical prediction* of the *risk* of long term unemployment.
 - OR**
 - A **"broad" definition**, e.g. a general method of *quantitative and/or qualitative* nature, by which an assessment is made of the specific *situation and employability* of the client.
 - Please **specify** in both cases.

We do have "definition" for the **initial** profiling of unemployed; initial means at the registration, when persons come to register as an unemployed person. Our initial profiling is based on the experience and is aimed at identification of two basic groups: employable or job ready persons and persons with some obstacles for employment, persons who are more distant from the LM. Initial profiling is based on criteria (see below the list of criteria); if a person corresponds to one or more criteria, he/she is classified among persons who are more distant from the LM; all others are regarded as employable.

Of course, this is the initial rough profiling, before the unemployed person has the first employment interview with the employment advisor. On the basis of the first interview, the employment advisor decides to which of the two groups the person belongs. In the most cases, the initial profiling remains valid. If not, the person is re-classified from the first to the second group one or vice versa.

Profiling system

1. Profiling procedure

1. Can you describe the **general profiling system** adopted by the PES?

The aim of initial profiling is to adjust the intensity of support according to persons' needs, immediately at the registration. The classifying into two groups (see above) are based on the following estimations related to the characteristics and the needs of the two respective groups:

1. Employable, job ready unemployed are expected to:

- Obtain career management skills and are aware of their competencies as well as their job/occupational searching goals,
- Have relevant occupational qualifications, skills and competences as well as relevant occupational transferable, general competences, such as problem solving, communication skills, team working, ability to adjust to the new situations, etc.; of course, the set of relevant competences depends on the content of the individuals' respective occupational searching goals

- Be actively searching for the job.

2. Persons who are more distant from the LM and need more support by the PES are identified on the basis of the following criteria in the proces of initial profiling:

- disabled persons
- under age persons (below 18 years of age)
- re-registered unemployed after period of 12 months of inactivity
- persons with 40 or more years of age who are looking for the first-job or are looking for the job after 2 or more years of inactivity
- persons with severe health problems which could significantly influence the thier abilities for work
- persons with the behaviour problems which could obviously been detected already at the rgistration

At the registration, all persons (from both groups) receive a questionanire which is designed as a preparation for the first employment interview with the employment counsellors. The expected result of the first interview is an Inivididaul Action Plan . Each newly registered unemployed gets his/her personal employment advisor. As already mentioned, the first interview is the next milestone of the validation of the initial profiling. The employment advisor can change the initial classification of the unemployed.

2. Profiling tools

1. Does the profiling system consist of concrete **profiling tools**? **NO**

(e.g. tools to assess the employability of the client/...)

- If so, please answer the following questions **for each of these tools**:

(Please 'copy-paste' the following table for the description of each tool).

	Name of tool:
For which target audience the tool is being applied?	
Is the use of the tool mandatory , or dependent on client / adviser's choice ?	
Which variables/constructs are measured by the tool?	
Which data sources are used for the assessment of the above mentioned constructs? <i>(e.g. variables in administrative</i>	

databases, soft skills,...)	
Which method is used to measure the constructs/variables? (e.g. interview, questionnaire,...)	
What is the answer format of the tool? (e.g. open-ended or closed-ended questions, response scale,...)	
How is the tool conducted ? (e.g. self-help tool, conducted in group or with the adviser,...)	
How long does it take to complete the tool?	
To which degree the tool is supported by an IT-system/-program ?	
Is adviser discretion needed for the assessment of the results of the tool?	
At which moment(s) during (un)employment the tool is being applied?	
Are the results of the tool (/profile of the client) updated regularly?	
Are the results of the tool discussed with the client ?	
What are the advantages of conducting the tool for the client ? (e.g. promoting self-consciousness, learning process,...)	
Are clients being classified into specific client groups based on the results of the tool (client segmentation)? If so, which groups are defined?	

For which other purposes the results of the tool are being used? (<i>e.g., targeting of services, matching of job vacancies,...</i>)	
Who developed the tool?	
On the basis of which (scientific) knowledge / experience the tool has been developed?	
One has already evaluated the quality/validity of the tool? If so, what were the results and is there a research report available?	
What are crucial conditions that must be met for implementing this tool?	

2. Are the results of the different tools **combined** into one single result ("client profile")?
 - If so, how is this done?

3. In case the profiling system doesn't consist of any concrete tools, does the PES apply any other **tool** to...
 - assess the **employability** of the client?
 - **assess hard and/or soft skills of the client?**
 - If so, please copy the table above and answer the questions.

As explained above, we use mostly hard data and criteria in the initial profiling at the registration (see above the description of these criteria which are used to identify persons more distant from LM). The criteria in the initial profiling are later on, at the first interview, supplemented with "soft" personal data (data from the questionnaire and conversation between the unemployed and the advisor).

Of course, the employment advisor, if needed, can refer the unemployed to the specialized counselors in order to get better understanding of unemployed occupational capabilities as well as his/hers needs for support.

Targeting of services

1. How do profiling results affect the services that will be offered to the client? More specifically: How do the profiling results impact...
 - The *frequency* and *duration* of *meetings* between the adviser and client?
 - The kind of *services* that are offered ('*targeting*' of services)?

EMPLOYABLE, JOB READY UNEMPLOYED

After registration and initial profiling the person who has employability skills is assigned to personal employment advisor with whom he/she prepares individual action plan (employment goals and job seeking activities). The first interview with individuals of this group of the unemployed usually lasts shorter amount of time (in average 20 min) and as a result, the Individual Action plan (IAP) is elaborated and signed..

Employable/job ready unemployed person is independent in job seeking and uses self-service forms of Employment services' support for job search. The personal employment advisor does the following: monitors the implementation of the activities which were agreed in the IAP and informs the unemployed about corresponding vacancies in accordance with their employment goals. The support in obtaining job search skills and the job seeking itself is offered in Career centres of Employment service of Slovenia (free access to information, computers, individual counselling and help, etc.). On the other hand, to all users of our e-services and on-line tolls, the support is ensured via Call Center of Employment Service of Slovenia (e.g. users are guided through the on-line tools).

Within the first four months after the registration we support the autonomy of the employable/job ready in their job-search activities.. The employable/job ready unemployed persons who do not receive benefits for unemployed (monetary compensations) remain in this kind of regime for about four months. In between they can make appointment with their personal employment advisor, but these meetings are short and last up to 10 minutes. Since April 2012 we stepped up in the monitoring activities of all unemployed persons receiving unemployment benefits. The employable/job ready unemployed persons as well as the persons who are more distant from LM (who need more help and support in their job seeking) have to visit ' the personal employment advisors at Local Offices or have to come to Career centres every 14 days within the first two months after registration and later on once a month.

The purpose of this innovation is monitoring the activities of job seeking more intense, advising the unemployed about the ways and forms of job search and influencing on their persistence and intensity of job seeking. Employable/job ready unemployed persons do not have the exact date of their appointment with the employment advisor but they do have determined time period for reporting to advisor/counselor on where and how they sought employment (regime of non-specific visits). The obligation on the length of time they must provide their own reporting is written and agreed in IAP.

If the employable/job ready unemployed person within this first 4-months period needs additional assistance in job searching (obtaining additional professional skills, changing employment goals and retraining, etc.) he/she is redirected to another group of unemployed persons in which the support is appropriately intensified according to their needs (persons more distant from LM).

UNEMPLOYED WHO ARE MORE DISTANT FROM THE LM AND NEED ADDITIONAL SUPPORT FOR LM INTEGRATION

We prepare IAPs with the unemployed with additional needs for active and effective performance on the labour market after registration and initial classification. It includes various activities for achieving the set of employment goals. The activities depend on demonstrated needs of unemployed persons which employment advisors identify in the interview with the unemployed person. The groups of needs of the unemployed persons are in most cases the following ones: help in creating job-search objectives and career goals, obtaining professional knowledge and skills, motivating and activating in job seeking, removing barriers due to health problems and overcoming situational obstacles.

Activities which are offered to the unemployed people are: basic career counseling, in-depth counseling, active employment policy programmes and various workshops for improvement of job searching skills.

The unemployed who are more distant from the LM have previously agreed upon meetings with their personal employment advisors (ordering system based on invitations); the meetings usually last 35-60 minutes (depends on the form of counseling – basic career guidance individually 35 minutes or in-dept career counseling up to 60 minutes). Frequency of meetings depends on the needs of clients. Normally they receive invitations to the meetings on time period once a 2-3 months. Moreover, if necessary this group of unemployed is in contact with their employment advisors by telephone or they agree during regular advisory visits/meeting for interim, short visits which also last up to 10 minutes. Also, we encourage and guide them to attend Career centres and other forms of self-service facilities (on-line, Call center) which are offered by Employment Service for successful job seeking.

2. On the basis of *which knowledge/experience* the PES has determined which client(profile) will be offered which services?

Criteria used to classify the unemployed persons in two basic groups were based on the expertise of the employment advisors of Employment service. Concrete services and activities for unemployed persons are determined on customer needs that we collect through advisory interviews with the unemployed person and through monitoring of activities of the unemployed.

3. To which degree the judgment of the adviser is decisive for the targeting of services?
Employment advisors select activities for unemployed persons on the basis of their own professional judgment and agreement with the unemployed person – taking into account the two main criteria, namely the reasonableness and effectiveness of any action for a faster transition to employment. Each activity is written into IAP in which both sides (unemployed person and Employment service) specify their obligations. Of course, employment advisor cannot propose to unemployed person an inclusion to an active policy program if the unemployed person is not part of a target groups for this program. The targeted programs are very important for this group of unemployed, specially different job-subsidies schemes are meant for clearly defined target groups (eg. length

of being unemployed, age, etc.). There are less strictly defined target groups in the programs of training and engaging in short workshops that are intended for learning skills for career planning and job seeking.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!